

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

POUVOIR ET STRATÉGIES COMMUNICATIONNELLES : LE REGARD DES
TRAVAILLEUSES DOMESTIQUES À LIMA SUR LEURS RELATIONS DE TRAVAIL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
MYLÈNE FAUVEL

NOVEMBRE 2013

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

AVANT-PROPOS

« [...] ils/elles tendent à s'installer dans la mobilité. La migration est donc devenue leur style de vie, une stratégie paradoxale pour rester, pour ne pas partir » (Morokvasic, 2010, p.113).

Avant de commencer ce mémoire, il me semble pertinent d'expliquer pourquoi j'ai décidé d'aborder les relations de travail domestique au Pérou.

Avant toute chose, j'ai décidé de faire du Pérou mon terrain de recherche. Opter pour le Pérou fut pour moi, comme dirait Morokvasic, une manière de m'installer dans la mobilité, un choix stratégique pour ne pas avoir à partir définitivement, pour ne pas choisir un lieu fixe où m'installer. Ce n'est que deux jours avant d'amorcer mes études de maîtrise que je suis revenue d'un séjour de près d'un an au Pérou. Depuis, j'ai passé plus de temps à Lima qu'à Montréal. Lima est devenue ma ville d'adoption et l'idée de m'installer pour de bon au Québec me paraissait effrayante. Choc du retour diront certaines, je ne sais pas. Une chose est sûre, Lima « *la grise* » est devenue pour moi le synonyme de chez soi. Choisir ce terrain pour mon mémoire m'offrait donc la possibilité de continuer à y vivre, du moins en alternance.

C'est donc à travers des allers-retours Montréal-Lima que j'ai sélectionné mon sujet de mémoire. En m'inscrivant à la maîtrise en communication, je souhaitais travailler sur les communications interculturelles selon une perspective féministe, plus particulièrement sur les migrations féminines. Il me restait à trouver une manière d'aborder ce sujet à partir de la réalité péruvienne. Ne sachant pas exactement comment j'allais m'y prendre, je me suis tournée vers d'anciennes collègues travaillant dans des organismes féministes à Lima. Suite à nos discussions, elles m'ont proposé d'aborder la problématique du travail domestique et m'ont suggéré l'organisme *La Casa de Panchita*. À mon retour à Montréal, j'ai contacté cette organisation et j'ai choisi d'aller y passer un peu de temps, histoire de mieux comprendre la réalité du travail domestique. C'est alors qu'on m'a offert d'étudier les relations de travail et les communications entre les travailleuses et les familles employeuses. L'objectif de mon

séjour était toujours de travailler sur les phénomènes migratoires et cette recherche me servait, disons-le, de prétexte pour m'intégrer au sein de l'organisation. Cela me permettait de prendre contact avec des travailleuses domestiques. Ce passage a toutefois grandement modifié mes plans. Durant les conversations informelles partagées avec les travailleuses et en participant aux groupes de discussion, j'ai mieux saisi ce qui les intéressait. Leurs parcours migratoires, ce n'était pas ce qui les préoccupait. Ce sont les relations avec leurs familles employeuses qui étaient centrales dans presque toutes les discussions. Anecdotes, conseils, récits... tout semblait tourner autour de ce sujet. En y réfléchissant bien, je me suis demandée s'il était pertinent d'aborder un thème qui me semblait digne d'intérêt, mais qui ne correspondait pas aux préoccupations des femmes que je côtoyais et avec qui je désirais faire ma recherche. J'ai alors mis de côté ce sur quoi j'avais travaillé et j'ai précisé ma problématique. C'est donc en accord avec les échos que j'avais sur le terrain que j'ai choisi d'aborder les relations de travail domestique et les pratiques communicationnelles des travailleuses. Le va-et-vient entre le terrain et la théorie a nourri ma réflexion, mais par-dessus tout, ce sont les moments sur le terrain qui m'ont transporté là où ce mémoire commence.

REMERCIEMENT

Je veux tout d'abord remercier les femmes qui ont participé à cette recherche. *He escrito este documento, pero ustedes saben que son sus historias que le han dado vida. Gracias por la confianza y por compartir sus experiencias conmigo. Su fuerza ha sido mi motivación.* Je tiens aussi à remercier toutes celles et ceux de *La Casa de Panchita*. Votre accueil et votre présence m'ont apporté sourire et complicité durant mes divers séjours au sein de votre organisme. Un merci tout particulier à Sofia et Josephina. *Gracias por compartir su pasión.*

Un merci sincère à ma famille, Johanne et Guy. Merci de me rappeler d'où je viens pour mieux comprendre où je vais. Jésus, merci d'être là pour moi et de m'appuyer dans mes projets, aussi fous soient-ils. *Luchita y la familia, sin su apoyo, mis viajes en Lima no hubieran sido iguales. Gracias por haber aceptado mi presencia desde el primer día.* À mes ami(e)s, merci pour la patience et pour les moments de folies qui m'ont aidé à terminer ce mémoire avec le sourire.

Un mot particulier pour mes directeurs, Gaby Hsab et Oumar Kane. Merci pour la confiance que vous m'avez exprimée tout au long de mon parcours. Merci pour la flexibilité, la compréhension et les encouragements. Merci d'avoir confronté mes certitudes et d'avoir partagé vos connaissances. Un mot spécial pour Carmen Rico et Luce DesAulniers. Vous avez marqué mon parcours académique et avez contribué à mon épanouissement intellectuel. Je vous en suis très reconnaissante.

Finalement, ma vie étudiante n'aurait pas été aussi facile sans l'appui financier que j'ai reçu. Je remercie donc le CRSH et le FQRSC, l'UQAM pour sa bourse à la mobilité, ainsi que l'AUCC et l'ACDI pour la bourse « Étudiant pour le Développement ».

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	ii
LISTE DES TABLEAUX.....	x
SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	xi
RÉSUMÉ	xii
INTRODUCTION	1

CHAPITRE I

IDENTIFICATION D'UNE PROBLÉMATIQUE	3
1.1 Le travail domestique rémunéré : un univers à définir	3
1.1.1 Les spécificités du travail domestique	3
1.1.2 Le travail domestique : une première définition	5
1.2 Aperçu des problématiques actuelles autour du travail domestique	6
1.3 Bref portrait sur le travail domestique en Amérique latine et au Pérou...	8
1.4 Relation de travail et stratégies de résistance : une problématique spécifique	12
1.5 Exploration du terrain à partir d'un cas spécifique	13
1.6 Questions et objectifs de recherche	14

CHAPITRE II

REPÈRES THÉORIQUES ET CADRE D'ANALYSE	15
2.1 Une épistémologie féministe de la théorie de la connaissance située (<i>Standpoint theory</i>).....	15
2.2 Une approche critique des communications interculturelles inspirée des <i>Cultural Studies</i> : les liens entre communication, culture et pouvoir	17
2.3 Pouvoir et travail domestique : (re)penser l'articulation des rapports sociaux.....	21

2.4	Les relations de travail domestique : lieu d'articulation de rapports sociaux consubstantiels et coextensifs	23
2.5	Penser les communications intergroupes sociaux : la théorie co-culturelle et les stratégies communicationnelles	25

CHAPITRE III

PRÉSENTATION DU CADRE MÉTHODOLOGIQUE.....	31
3.1 Approches et choix méthodologiques	31
3.2 Approche du terrain.....	33
3.2.1 Séjours précédents au Pérou et pré-terrain au sein de l'AGTR .	33
3.2.2 Description de l'organisation partenaire: <i>l'Asociación Grupo de Trabajo Redes</i> (AGTR).....	35
3.3 Collecte de données.....	37
3.3.1 Sélection des participantes	37
3.3.2 Entretiens de groupe.....	39
3.3.3 Conversations de terrain.....	40
3.3.4 Déroulement des entretiens	41
3.3.5 Portrait des participantes	42
3.4 Analyse des données	45
3.5 Limites méthodologiques et considérations éthiques.....	47
3.5.1 Posture de chercheure	48
3.5.2 Recherche et violence symbolique.....	49
3.5.3 Changement apporté à la méthodologie.....	50

CHAPITRE IV

MISE EN CONTEXTE DU TRAVAIL DOMESTIQUE AU PÉROU.....	52
4.1 Mise en contexte historique du travail domestique au Pérou.....	52
4.1.1 Période coloniale, républicaine et esclavagisme	52

4.1.2 Le 20 ^e siècle : Migration et premiers pas vers l'organisation, l'institutionnalisation et les syndicats des travailleuses domestiques au Pérou.....	59
4.2 Repères juridiques sur les droits des travailleuses domestiques au Pérou	63
4.2.1 Présentation de la Loi des Travailleurs et Travailleuses domestiques au Pérou.....	64

CHAPITRE V

RÉSULTATS : IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET CONTRAINTES COMMUNICATIONNELS	72
5.1 Représentations et normes : l'idéologie et l'hégémonie au sein du travail domestique	73
5.1.1 Les normes dans les relations de travail.....	73
5.1.2 Normes et représentations sociales du travail domestique.....	75
5.1.3 Hégémonie et pression à la conformité.....	78
5.2 La personnalisation des relations de travail	80
5.2.1 Moyens de pression arbitraires, incertitude et protection de la relation.....	81
5.2.2 Les relations pseudo-familiales : protection et contrôle	83
5.2.3 La personnalisation des relations de travail et les relations d'affection	86

CHAPITRE VI

RÉSULTATS : COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES COMMUNICATIONNELS	90
6.1 Les stratégies silencieuses.....	91
6.1.1 Le silence, la communication par le refus de l'action.....	91
6.1.2 Le silence en situations conflictuelles.....	93
6.1.3 Stratégies silencieuses : rapprochement et prise de distance avec la théorie.....	96
6.2 Les stratégies de répétitions indirectes.....	99

6.2.1	Les stratégies de persuasion affective	100
6.2.2	Les stratégies de transfert de besoin.....	102
6.2.3	Les stratégies humoristiques	103
6.2.4	Les stratégies d'intermédiation	105
6.2.5	Stratégies de répétitions indirectes : rapprochement et prise de distance avec la théorie	106
6.3	Les stratégies collectives.....	108
6.3.1	Les stratégies de partage des connaissances	109
6.3.2	La stratégie du rôle de messagère	110
6.3.3	Stratégies collectives : rapprochement et prise de distance avec la théorie.....	112
6.4	Les stratégies visant la communication directe.....	114
6.4.1	Stratégies de préparation de la communication	114
6.4.2	Stratégies d'éducation des employeurs	117
6.4.3	Détourner les conversations	119
6.4.4	Stratégies visant la communication directe : rapprochement et prise de distance avec la théorie.....	119
6.5	Retour sur les stratégies communicationnelles en contexte de travail domestique	121

CHAPITRE VII

LES FACTEURS MOTIVANT LE CHOIX DES STRATÉGIES COMMUNICATIONNELLES		125
7.1	La situation contextuelle : les lieux de discussion et la présence d'un public.....	125
7.2	Le contexte communicationnel : situation conflictuelle ou discussion quotidienne.....	128
7.2.1	Stratégies communicationnelles en milieu de travail dans la vie quotidienne des travailleuses.....	128
7.2.2	Les communications en situations conflictuelles : entre le silence et la confrontation	132

7.3	Autres facteurs motivant le choix des stratégies	135
7.3.1	L'expérience : Un élément à explorer	135
7.3.2	Le temps de service dans la famille employeuse et les relations de confiances	136
7.3.3	L'origine ethnique des employeurs : influence sur le choix des stratégies communicationnelles	136
CONCLUSION		138
APPENDICES		142
APPENDICE 1 : Exemple de fiches synthèse entretien 1 et de grille d'entretien pour l'entretien 2		142
APPENDICE 2 : Questionnaire utilisé pour le profil des participantes.....		145
APPENDICE 3 : Tableau des catégories ressorties dans l'analyse		147
BIBLIOGRAPHIE		148

LISTE DES TABLEAUX

Tableau	page
2.1 Les stratégies communicationnelles selon Orbe	28
3.1 Présence des participantes aux entretiens de groupe	41
3.2 Région de provenance des participantes	43
3.3 Nombre de maisons où les participantes ont travaillé.....	43
3.4 Formation scolaire des participantes.....	44
3.5 Tâches des participantes sur leurs lieux de travail.....	45
6.1 Les stratégies communicationnelles en contexte de travail domestique	123
7.1 Mise en relation des stratégies en contexte de communications quotidiennes	131
7.2 Mise en relation des stratégies en contexte conflictuel	134

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

AGTR: *Asociación Grupo de Trabajo Redes*

CEPAL: *La Comisión Económica para América Latina y el Caribe*

CESIP: *Centro de Estudios Sociales y Publicaciones*

CONLACTRAHO: *Confederación Latinoamericana y del Caribe de las Trabajadoras del Hogar*

CTS: *Compensación por Tiempo de Servicio*

IEP: *Internet Encyclopedia of Philosophy*

INEI: *Instituto Nacional de Estadística e Informática*

JOC: *Juventud Obrera Católica*

MIMDES: *Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Social*

MIMP: *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables*

MTPE: *Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo*

OIT: *Organisation Internationale du Travail*

ONG : *Organisation non-gouvernementale*

PEA: *Population économiquement active*

RÉSUMÉ

Ce mémoire porte sur les stratégies communicationnelles de résistance et d'adaptation dans les relations de travail domestique au Pérou et s'intéresse principalement aux regards que les travailleuses domestiques portent sur leurs relations avec les familles employeuses. C'est en considérant le travail domestique comme un lieu où s'articulent différents rapports sociaux de pouvoir que nous y avons exploré les liens entre communication et pouvoir.

À travers une démarche exploratoire et qualitative, inspirée de la *Standpoint theory*, nous avons traité la problématique de la communication interculturelle au sein des relations de travail domestique. Pour ce faire, des entretiens collectifs portant sur les expériences communicationnelles vécues par les travailleuses dans leurs quotidiennetés ont été réalisés.

C'est par une analyse interprétative de ces entretiens que nous avons déterminé certaines stratégies communicationnelles utilisées dans les relations de travail. Quatre catégories de stratégies ont été établies soit : les stratégies silencieuses, les stratégies de répétitions indirectes, les stratégies collectives et les stratégies visant la communication directe. Les choix de ces stratégies sont motivés par des contraintes contextuelles et des obstacles communicationnels inscrits dans la relation de travail domestique.

En prélude, une présentation du travail domestique et de ses spécificités ainsi qu'une présentation historique et juridique de ce secteur d'emploi au Pérou permettent de contextualiser notre problématique. Au plan plus théorique, une approche culturelle et critique des communications encadre notre recherche. Une réflexion plus approfondie y est portée sur les liens entre communication et pouvoir à partir d'une perspective féministe.

MOTS CLÉS : Travailleuses domestiques; Pérou; rapports sociaux; stratégies communicationnelles; théorie co-culturelle.

INTRODUCTION

Le travail domestique est un univers complexe. Cachées derrière les murs du foyer domestique et peu accessibles aux chercheur(e)s, les relations de travail domestiques rémunérées sont encore peu étudiées. Il s'agit pourtant d'un milieu privilégié pour explorer les liens entre la culture, la communication et le pouvoir puisque de nombreux rapports sociaux viennent s'articuler au sein de la relation travailleuse/employeurs¹, tels les rapports sociaux de sexe, de « race » et de classe. C'est dans cette optique que nous nous sommes intéressée aux stratégies communicationnelles mises en place par les travailleuses domestiques. Comment, dans une relation de pouvoir aussi asymétrique, les travailleuses arrivent-elles à communiquer avec leurs employeurs? Quels moyens mettent-elles en place? Il est rare, voire improbable, que dans ce contexte, les travailleuses utilisent les stratégies de négociation traditionnelle telles que la médiation via un syndicat ou la grève. Comment arrivent-elles alors à établir un rapport de force? En fait, y arrivent-elles? Ce sont tous ces questionnements qui nous ont amenée à étudier la question à partir du point de vue des travailleuses domestiques. Pour ce faire, nous avons choisi d'étudier le travail domestique au Pérou à partir d'un organisme précis soit *La Casa de Panchita*.

Le premier chapitre précise notre problématique. Nous y définissons le travail domestique et ses spécificités. C'est suite à un bref portrait du travail domestique en Amérique latine, plus particulièrement au Pérou, que nous explicitons notre problématique et nos questions de recherche.

Le second chapitre présente notre cadre théorique. Nous y abordons la théorie du point de vue situé (*Standpoint theory*); l'approche critique des communications interculturelles et les

¹ Nous utilisons le terme employeur en référence aux femmes et aux hommes qui font travailler des personnes en vue d'effectuer des tâches domestiques sous rémunération. Nous ne ferons donc pas de distinction de genre et n'utiliserons pas le terme employeuse en considérant que dans plusieurs familles les hommes et les femmes de la maison agissent tous en tant qu'employeurs. Nous utiliserons donc deux termes pour faire référence à ce contexte soit : famille employeuse et employeur.

liens entre culture, pouvoir et communication; l'articulation des rapports sociaux et finalement la théorie co-culturelle et les stratégies communicationnelles. En présentant ces diverses théories qui sont à la base de notre recherche, nous mettons en place les concepts nécessaires à l'explication de nos résultats.

Le troisième chapitre expose notre approche et notre démarche méthodologique. Nous y détaillons les éléments de notre terrain de recherche et y présentons l'organisme au sein duquel il s'est déroulé. Un portrait des participantes ainsi qu'un énoncé des limites méthodologiques termine ce chapitre.

Le quatrième chapitre est une mise en contexte du travail domestique au Pérou. Celui-ci est divisée en deux parties soit un bref aperçu historique du travail domestique à Lima et une contextualisation juridique sur les droits des travailleuses et travailleurs domestiques au Pérou.

Les chapitres suivants sont réservés à la présentation de nos résultats. Le cinquième et sixième chapitre décrivent respectivement les obstacles communicationnels auxquels sont confrontées les travailleuses domestiques dans leurs relations de travail et les stratégies communicationnelles mises en place par les travailleuses au sein de leurs communications avec les familles employeuses. Finalement, dans le septième chapitre, nous tentons de mettre en relation les différentes stratégies communicationnelles en y explorant les facteurs motivant le choix des stratégies communicationnelles mises en place. Enfin, nous proposons quelques pistes de réflexion afin de mieux comprendre les relations travailleuses/employeurs dans le contexte du travail domestique rémunéré.

CHAPITRE I

CONSTRUCTION D'UNE PROBLÉMATIQUE

1.1 Le travail domestique rémunéré : un univers à définir

En observant de plus près l'univers du travail domestique, la complexité des relations de travail ne fait aucun doute. Bien que les travailleuses domestiques aient des droits reconnus par plusieurs États et que le nombre de travailleuses domestiques à l'échelle mondiale soit élevé, les relations de travail sont encore difficiles. Il s'agit d'ailleurs selon Destremau et Lautier (2009, p. 253), de la relation de travail « la plus complexe de notre monde moderne ». De nombreux éléments génèrent des relations délicates entre les familles employeuses et les travailleuses que ce soient les normes sociales qui se sont établies à travers l'histoire ou encore la hiérarchie sociale bien installée. Il est d'ailleurs évident lorsque nous étudions le travail domestique que des caractéristiques spécifiques le différencient des autres emplois.

1.1.1 Les spécificités du travail domestique

La première caractéristique du travail domestique est le lieu de travail, soit le foyer de la famille employeuse. Le travail se réalise dans la sphère privée. Cela est particulièrement important dans le cas de la modalité de travail *cama adentro*² où les travailleuses vivent également sur leur lieu de travail. Ces conditions viennent brouiller les frontières entre l'espace privé et l'espace de travail, ce qui crée une ambiguïté complexifiant les relations de travail. De plus, l'espace de travail est souvent caché des regards, ce qui peut réduire le pouvoir de négociation des travailleuses. Selon Destremau et Lautier (2002, p. 53), cela : « [...] a des effets non négligeables sur les moyens de contrôle mobilisés à l'encontre de

² L'expression « *cama adentro* » est une expression utilisée au Pérou. Elle signifie que la travailleuse dort sur les lieux du travail et peut être traduite littéralement comme « lit à l'intérieur ».

l'employée ». Vivre avec la famille employeuse implique aussi vivre une proximité où des relations pseudo-familiales viennent s'enchevêtrer aux relations de travail.

La deuxième particularité est le caractère « non productif » du travail domestique. Il s'agit d'un travail où le résultat sert à la consommation/reproduction de la famille employeuse et non à la vente. Le travail est alors considéré comme étant exclu du secteur économique dit « productif » et est, par la même occasion, mis en rapport avec les tâches domestiques et le travail non rémunéré traditionnellement pris en charge par les femmes.

Cette caractéristique nous amène à la troisième spécificité du travail domestique soit les représentations associées à ce type de travail. Le caractère « non productif » du travail associe entre autres celui-ci aux représentations de la quasi totale disponibilité des travailleuses domestiques et de leur soumission, représentation traditionnellement associée au travail domestique non rémunéré effectué par les femmes dans leurs propres foyers. Cette spécificité du travail domestique contribue certainement à sa dévalorisation et à celle des tâches qui y sont effectuées. Ce type d'association permet entre autres le maintien des salaires peu élevés et des conditions de travail précaires. De plus, un rapprochement est fait dans le travail domestique entre les soins et le travail du « care ». Le travail implique donc une relation de proximité avec la famille employeuse ce qui complexifie les relations de travail qui se voient alors : « [...] dominée(s) par des représentations qui mêlent d'un côté l'altérité, la soumission, la stigmatisation et la dévalorisation de l'employée, mais aussi, contradictoirement, l'intimité, la protection, la complicité et la rivalité. [...] Le caractère hétéroclite de ces représentations fait donc que s'y mêlent l'amour et la haine » (Destremau et Lautier, 2002, p.253).

Finalement, en plus des diverses spécificités et des représentations associées au travail domestique, des rapports sociaux de sexe, de « race » et de classe viennent également marquer le travail domestique rémunéré et des rapports de pouvoir hiérarchique s'y inscrivent. Le travail domestique ne peut donc pas être pensé sans considérer la division sexuelle et sociale du travail. C'est la présence de l'articulation de divers rapports sociaux au sein du travail domestique qui nous a amenée à porter notre regard sur les liens entre

communication et pouvoir, plus particulièrement sur les stratégies mises en place par les travailleuses pour résister aux mécanismes d'oppression et d'exploitation qui se matérialisent dans cette relation. Nous reviendrons plus précisément sur les rapports de pouvoir au sein de cette relation de travail dans la partie théorique de ce mémoire

1.1.2 Le travail domestique : une première définition

Définir le travail domestique rémunéré peut s'avérer complexe en raison de la grande hétérogénéité des tâches qui y sont effectuées et de la variété des contextes de travail. Bien que parfois ardue, cette définition reste essentielle à tout écrit voulant aborder ce sujet. Étant donné qu'il n'existe aucun consensus sur la définition du travail domestique celui-ci peut-être décrit de diverses manières selon le contexte. Deux caractéristiques semblent par contre faire l'unanimité : l'inscription dans une relation de travail rémunérée et le lieu du travail étant un foyer privé. Afin de bien délimiter ce que nous entendons par travail domestique nous le définirons dans cette recherche comme toute activité inscrite dans une relation de travail, effectuée pour le compte d'un domicile privé autre que le sien et dont le résultat n'est pas prédestiné à la vente, mais à la consommation/reproduction de la famille employeuse. Nous incluons donc dans cette définition une grande diversité de tâches passant de la préparation des repas, aux tâches ménagères, au lavage et aux soins des personnes dépendantes telles que les enfants, les personnes âgées ou les personnes handicapées. Nous utilisons ainsi le terme travail domestique en nous référant uniquement au travail domestique rémunéré.

Il est aussi important de spécifier que plusieurs termes sont utilisés pour référer à ce type d'emploi. Nous pouvons penser à l'expression utilisée au Québec, « aides familiales », ou encore aux expressions très populaires en Amérique latine telles que « *trabajadoras del hogar* » ou « *trabajadoras en servicio doméstico* »³. Dans le cadre de ce mémoire, nous avons privilégié le terme de travail domestique à ceux de service domestique ou de travail de foyer en nous inspirant des propos de Macassi León (2009, p.5):

³ Nous pouvons traduire littéralement ces deux expressions par « travailleuses de foyer » et « travailleuses en service domestique ».

« Se quiere, con el nombre [trabajo doméstico remunerado], identificar y criticar la subvalorización que lleva a la invisibilidad y evidenciar que es un trabajo remunerado, que está mediado por una relación laboral en la que existe la figura del salario. Además, con las palabras trabajo y doméstico se quiere dejar claro que es un trabajo y no un servicio y que es esencial para la reproducción social ⁴ ».

1.2 Aperçu des problématiques actuelles autour du travail domestique

Depuis quelques années, le travail domestique rémunéré en tant qu'objet d'étude semble réinvesti dans les sciences sociales, plus particulièrement au sein des études féministes. C'est durant les années 1970 que ce thème fut popularisé. Celui-ci faisait alors référence au travail de reproduction sociale effectué, de manière générale, gratuitement par des femmes au profit de leur famille. De nombreuses femmes ont approfondi la question qui est rapidement devenue l'une des pierres angulaires de la deuxième vague du féminisme. Par la suite, le concept de travail domestique fut délaissé pour n'être repris que dans les années 2000 sous le concept de travail domestique rémunéré (Galerand, 2007). Le travail domestique est depuis, de manière générale, abordé sous la perspective « genre et mondialisation » et investi à partir de deux grandes thématiques : (1) les effets genrés des politiques néolibérales sur les relations entre femmes et (2) les migrations des travailleuses domestiques et la mondialisation du « care ». Le travail domestique rémunéré est alors théorisé en tant qu'enjeu des rapports d'exploitation Nord/Sud et des rapports de classes et de « race » entre femmes. Ces différentes recherches ont pu mettre en lumière les mouvements migratoires féminins, la nouvelle division sexuelle et internationale du travail et l'articulation des rapports sociaux entre femmes.

En plus des recherches académiques, nous voyons récemment naître un intérêt international pour les conditions de travail des travailleuses et travailleurs domestiques rémunérés. L'Organisation Internationale du Travail (OIT) a d'ailleurs adopté, en juin 2011, la *Convention concernant le travail décent pour les travailleuses et travailleurs domestiques*

⁴ « L'utilisation du nom [travail domestique rémunéré], permet d'identifier et critiquer la sous-valorisation amenant son invisibilité et mettre en évidence qu'il s'agit d'un travail rémunéré, inscrit dans une relation de travail au sein de laquelle il y a l'existence d'un salaire. De plus, les mots travail et domestique, mettent au clair qu'il s'agit d'un travail et non d'un service et qu'il est essentiel à la reproduction sociale » (traduction libre).

lors de la 100^e Conférence annuelle. Cette convention, qui fut accompagnée d'un document de recommandations, regroupe un ensemble de normes internationales visant l'amélioration des conditions de travail domestique. Bien que des inquiétudes internationales en rapport aux conditions de travail domestique voient le jour, encore trop peu de recherches en sciences sociales abordent ce sujet. Pourtant, avec le contexte actuel de mondialisation et d'intensification des mouvements migratoires, certaines chercheuses, souvent inscrites dans une démarche féministe, mettent de l'avant la recrudescence du travail domestique rémunéré dans les pays du Nord. Les questionnements sur ce phénomène ont d'ailleurs contribué à mieux comprendre le rôle et la place des femmes dans la mondialisation où encore comme le dit Falquet le « sexe de la mondialisation » et la nouvelle division sexuelle et sociale du travail (Falquet et al. 2010). Ces recherches démontrent clairement que les femmes ont investi massivement le marché du travail, entre autres en raison des grands bouleversements apportés par la mondialisation. Ce changement, qui pourrait être vu comme une avancée vers l'égalité des sexes, ne fut malheureusement pas accompagné d'un mouvement global vers la répartition des tâches domestiques dans les ménages. Les femmes sont donc, malgré leur entrée sur le marché du travail, majoritairement responsables des tâches domestiques et de la reproduction sociale. Plusieurs sont alors aujourd'hui face à une double tâche de travail et n'ont pas les disponibilités nécessaires pour prendre en charge les tâches domestiques. De nombreux foyers ressentent ainsi le besoin d'engager une main-d'œuvre « alternative » afin d'entretenir leurs forces de travail. Face à ces besoins des foyers de classes moyennes et supérieures et à leurs offres d'emploi, une main-d'œuvre féminine et souvent migrante est venue répondre à la demande. La division sexuelle n'a donc pas réellement changé, mais les tâches de travail domestique sont maintenant fréquemment prises en charge par des femmes de classes inférieures et racialisées⁵ (étrangères et migrantes) (Moujoud et Pourette 2005, p.13). L'appauvrissement des femmes et fillettes du Sud, racialisées et vivant en milieux

⁵ Nous utilisons ici le terme « racialisée » en nous référant à la racialisation, processus de naturalisation qui crée des catégories socialement construite de « race ». Pour ce faire, nous nous basons sur la définition qu'en fait Juteau (1999) en citant Miles : « Il faut examiner un processus que j'appelle « naturalisation », semblable au processus de « racialisation » qu'à défini Miles, à savoir "a representational processus whereby social significance is attached to certain biological (usually phenotypical) human features, on the basis of which those people possessing those characteristics are designated as a distinct social collectivity" (Miles, 1989, p.74). On appellera ce processus de naturalisation "racialisation" lorsqu'il produit des catégories raciales [...] » (Juteau, 1999, p.113).

ruraux, qui est exacerbé par la mondialisation néolibérale, explique en partie cette situation (*Ibid.*). Ce sont en effet ces femmes qui sont les plus touchées par la mondialisation qui : « [renforcent] globalement et dialectiquement les écarts de richesse et de bien-être entre les sexes, entre les classes et entre les “races” » (Falquet, 2008, p.30). Face à cet appauvrissement et ces écarts de richesse, de nombreuses femmes tentent d'améliorer leurs situations en migrant, à l'intérieur même du pays ou à l'international. Les phénomènes migratoires se féminisent donc de plus en plus et sont maintenant loin d'être le seul fait des hommes. Le modèle migratoire qui était à forte prévalence masculine se voit aujourd'hui inversé par l'intensification des flux migratoires qui favorise la féminisation des migrations (Moujoud et Pourette, 2005). C'est ainsi que plusieurs de ces migrantes, se trouvant devant peu d'alternatives d'emplois, s'orientent alors vers les emplois du « *care* », comme le travail domestique. Selon D'Souza de l'OIT, l'offre de service domestique peut donc s'expliquer par : « [...] la pauvreté qui sévit dans les zones rurales, la discrimination subie par les femmes sur le marché du travail, ainsi que le manque de perspective d'emploi dont souffrent en règle générale les travailleurs dans les communautés rurales [...] » (D'Souza, 2010, p. v).

En analysant bien les principales recherches portant sur le travail domestique rémunéré, nous pouvons constater qu'une grande majorité de celles-ci aborde la question du travail domestique rémunéré en se concentrant sur les phénomènes migratoires ou sur les relations nord-sud. Dans ce contexte, bien peu de travaux ont exploré le travail domestique à partir des pays du Sud et les relations de travail au sein de ces pays. Pourtant, le travail domestique est l'une des occupations principales pour les femmes dans cette région du monde. C'est donc en remarquant l'importance du travail domestique au Pérou et face au peu de recherches répondant à nos questions quant à ce phénomène que nous avons décidé d'explorer les relations de travail domestique à partir de ce pays, plus particulièrement, à partir de Lima.

1.3 Bref portrait sur le travail domestique en Amérique latine et au Pérou

À l'échelle mondiale, selon les estimations de l'OIT (2010), il y aurait au minimum 52,6 millions de travailleuses et travailleurs domestiques. Étant donné les difficultés pour comptabiliser le nombre de travailleuses domestiques, ce chiffre est « l'estimation minimale

disponible la plus fiable ». L'organisation estime toutefois que jusqu'à 100 millions de personnes pourraient s'adonner au travail en service domestique. En nous fiant aux estimations minimales, il est possible d'affirmer que le travail domestique représente 1,7 % des emplois totaux dans le monde et 3,6 % des emplois salariés. De plus, il s'agit de la première source d'emploi pour les femmes (OIT, 2010). Ces chiffres nous démontrent clairement l'importance de ce secteur d'emploi, bien qu'il soit souvent invisibilisé. Par contre, même si le travail domestique est en recrudescence en Amérique du Nord et en Europe, c'est encore dans les pays du « Sud » qu'il est le plus présent. C'est d'ailleurs en Amérique latine et dans les Caraïbes que nous trouvons la plus grande proportion de travailleuses et travailleurs domestiques en comparaison aux autres secteurs d'emplois. Entre 10 % et 15 % des foyers de la région auraient une ou plusieurs travailleuses domestiques à temps plein afin de les aider avec les tâches ménagères et le soin aux enfants (OIT, 2011). C'est aussi dans cette région que la proportion de femmes travaillant dans ce secteur est la plus grande comparativement aux hommes (OIT, 2010). Selon l'OIT (2011), plus de 14 millions de femmes travaillent en service domestique en Amérique latine, ce qui en fait, dans de nombreux pays, la première source d'emploi pour les femmes. Effectivement c'est un pourcentage élevé de la population féminine économiquement active (PEA féminine) qui s'y consacre puisqu'environ 14 % des femmes travailleuses en Amérique latine sont des travailleuses domestiques rémunérées (OIT, 2010).

Au Pérou, bien que les statistiques officielles soient incomplètes et souvent sous-évaluées⁶, il y aurait 454 000 travailleuses et travailleurs domestiques desquels 228 000 travailleraient à Lima (MTPE, 2009 in Milosavich Tupac, 2009). Il s'agit selon les chiffres de l'OIT en 2005 de 5,5 % de tous les emplois non agricoles offerts au Pérou. La grande majorité de ces emplois (95,9 %) serait comblé par des femmes (MTPE, 2008) et près de 110 000 personnes travaillant en service domestique seraient âgées de moins de 18 ans (AGTR, 2005). Ces chiffres démontrent l'importance économique du travail domestique dans ce pays. D'ailleurs, selon le CEPAL (2009), entre 2004 et 2008, 7% de la PEA féminine travaillaient en service

⁶ Ces chiffres, tirés du recensement national, sont considérés par plusieurs organismes comme étant inexacts et sous-évalués puisque les recensements au Pérou ont lieu les dimanches, soit la journée de congé normalement réservée aux travailleurs(euses) domestiques. Dans cette situation, plusieurs employeurs et plusieurs travailleurs(euses) domestiques ne se déclarent pas comme tels (commentaire de L'AGTR).

domestique. Pour plusieurs organismes travaillant dans le domaine, ces chiffres sont de loin sous-évalués et plusieurs affirment qu'à l'échelle nationale, environ 700 000 femmes s'emploient au service domestique (Milosavich Tupác, 2009). De plus, le Pérou est l'un des plus grands pays « exportateurs » de travailleuses domestiques dans les pays d'Amérique du Sud tels qu'au Chili, en Argentine ou en Uruguay. Il est à noter que le nombre de travailleuses domestiques a augmenté depuis 1990 dans les pays ayant des frontières communes avec le Pérou soit en Bolivie, au Brésil, en Colombie et en Équateur tout comme dans les pays de la région soit l'Argentine et l'Uruguay ou de nombreuses Péruviennes vont travailler (Rodgers, in Valenzuela et Mora, 2009).

Malgré l'importance du travail domestique et le nombre élevé de femmes y travaillant, les conditions de travail restent difficiles et le travail est encore socialement très dévalorisé. Le travail domestique reste associé à de bas salaires, à de faibles possibilités d'accès à l'éducation, à de longues journées de travail et à peu de journées de congé. Au Pérou, les travailleuses domestiques travaillent en moyenne de 10 à 16 heures par jour et gagnent environ 300 soles par mois (Milosavich Tupác, 2009). Nous pouvons par contre constater que récemment les rémunérations des travailleuses domestiques en Amérique latine ont eu tendance à augmenter, certainement en raison du salaire minimum qui lui aussi augmente dans la région. Malgré tout, bien que les salaires soient légèrement à la hausse, les travailleuses domestiques restent moins bien payées que la moyenne des travailleuses en Amérique latine. L'OIT (2011, p.2) fait d'ailleurs remarquer que:

« El crecimiento de las remuneraciones de las trabajadoras domésticas ha contribuido a mejorar su posición en la escala de remuneraciones de cada país, pero, a pesar de esto, continúan muy cerca de las líneas de pobreza de los respectivos países y son acentuadamente más bajos que los promedios de las mujeres ocupadas⁷ ».

À propos, il est important de réaliser que dernièrement, les familles économiquement aisées ne sont plus les seules à engager des travailleuses domestiques. Bien que le fait d'avoir une

⁷ « L'augmentation des salaires des travailleuses domestiques a contribué à l'amélioration de leurs positions dans l'échelle des salaires de chaque pays, mais, malgré ceci, ils continuent de se situer très près de la ligne de pauvreté de ces pays et sont beaucoup plus bas que la moyenne de ceux des femmes en emploi » (traduction libre).

ou plusieurs travailleuses domestiques à la maison soit encore aujourd'hui symbole d'un certain statut social, nous pouvons voir depuis les années 1970 qu'en Amérique latine de plus en plus de familles de classes moyennes et même en situation financière précaire engagent une travailleuse domestique (Rodgers, in Valenzuela et Mora 2009). Ainsi, des familles à faible revenu emploient des femmes dans une situation économique plus difficile qu'elles-mêmes. Ce phénomène n'est par contre pas aussi visible que le travail domestique effectué dans les familles économiquement aisées. De plus, les conditions de travail en périphérie des villes, tel que dans les «cono norte» et «cono sur» de Lima, sont plus critiques puisqu'en raison de la situation économique plus précaire des employeurs, les salaires sont plus bas. Les travailleuses ont aussi tendance à être plus jeunes et leurs droits sont moins souvent respectés. Milosavich Tupac (2009, p.64) fait d'ailleurs remarquer que les travailleuses sont généralement le dernier échelon d'une chaîne d'exploitation :

« [...] son en muchos casos, el último eslabón de la cadena de múltiple explotación y opresión de la sociedad, ya que sus empleadores/as son muchas veces personas de bajos recursos que no pueden pagarles más por sus servicios ni regularse por las normas protectoras de derechos⁸ ».

L'AGTR souligne d'ailleurs que plusieurs travailleuses domestiques anciennes ou actuelles engagent elles aussi une travailleuse pour s'occuper de leur foyer. De plus, malgré leurs expériences de travail dans ce domaine, elles ont tendance à reproduire les comportements de leurs anciennes ou actuelles familles employeuses (AGTR, 2005, p.21).

Il est aussi intéressant de noter qu'au niveau régional, la majorité des travailleuses domestiques sont des femmes, issues de familles pauvres et pour la grande majorité des migrantes d'origine indigène ou afro-descendante. Selon Rodgers (in Valenzuela et Mora, 2009), à la fin des années 1990, c'était près de 60 % des migrantes internes et internationales d'Amérique latine qui se dédiaient au travail domestique. Le Pérou ne fait pas exception puisque 90 % des travailleuses domestiques sont des migrantes internes provenant des

⁸ « [...] Elles sont, dans plusieurs cas, le dernier échelon de la chaîne de multiple exploitation et oppression de la société, déjà que leurs employeur(e)s sont souvent des personnes de faible revenus qui ne peuvent pas payer plus pour leur service et ne peuvent pas non plus satisfaire aux normes protégeant leurs droits » (traduction libre).

régions de la Sierra soit d'Ayacucho, de Cusco, de Huancavelica, d'Arequipa, de Puno et d'Ancash (Milosavich Tupac, 2009). En plus des mouvements migratoires internes et régionaux qui existent depuis le début de la colonisation et qui se poursuivent de manière importante au 21^e siècle, un nouveau phénomène prend de l'ampleur soit la présence de travailleuses provenant du milieu urbain et de familles plus défavorisées vivant en périphérie de la métropole. La plupart de ces femmes sont racialisées et avec peu d'éducation formelle. De nombreux secteurs d'emploi leur sont donc difficile d'accès et le travail domestique représente souvent une alternative pour intégrer le marché du travail.

Nous devons ainsi constater que bien que le travail domestique soit très présent en Amérique latine et que de nombreuses femmes s'y consacrent, ce travail reste socialement dévalorisé et les travailleuses domestiques vivent de nombreuses discriminations. Aujourd'hui, plusieurs droits sont reconnus aux travailleuses domestiques, mais ceux-ci sont encore peu respectés et les conditions de travail sont encore difficiles.

1.4 Relation de travail et stratégies de résistance : une problématique spécifique

Les études précédentes démontrent assez clairement que la relation de travail domestique est marquée par différents rapports de pouvoir, plus particulièrement par les rapports sociaux de sexe, de « race » et de classe qui s'y articulent. C'est à travers ceux-ci que la domination se matérialise dans le travail domestique. Or, tel que présenté par Foucault (1976), là où il y a du pouvoir, il y a de la résistance. Étant donné que des rapports de pouvoir sont présents dans la relation de travail domestique, une certaine résistance y prend place et s'exprime de diverses façons, tout comme les mécanismes de domination. Mais comment cette résistance se manifeste-t-elle? Étudier la résistance des travailleuses domestiques et les microluttes auxquelles elles font face dans leur quotidien nous amène à penser les travailleuses comme sujets actifs et à mettre en lumière cette dimension qui est souvent rendue invisible par les discours dominants et la naturalisation portant sur la passivité des femmes. Trop souvent, les recherches portant sur les stratégies de résistance au travail abordent des stratégies collectives, plus visibles et facilement identifiables, qui sont souvent associées aux mouvements ouvriers majoritairement masculins (Soares, 1997). Or, les stratégies utilisées

par les femmes passent souvent inaperçues puisque, tel que soulevé par Soares, « Les stratégies de résistance des travailleuses [...] ne se conforment pas nécessairement à celles des hommes où à l'idée que le ou la chercheur(e) a de ce qu'est la résistance » (p.18). Nous concentrons sur un domaine largement investi par les femmes tel que le travail domestique nous permet alors de nous concentrer sur les stratégies utilisées par celles-ci et de mettre en évidence leur proactivité dans leurs relations de travail. Nous souhaitons de cette façon analyser les pratiques et stratégies communicationnelles qu'elles mettent à l'œuvre à partir des éléments et ressources dont elles disposent. De la sorte, nous étudierons comment les travailleuses domestiques développent des stratégies par lesquelles : « [Elles se] réapproprient, au moins partiellement ou transitoirement, certaines règles du jeu social » (Moujoud et Pourette, 2005, p.48).

1.5 Exploration du terrain à partir d'un cas spécifique

Lima est une ville où habite plus de 10 millions de personnes. Les différences entre les classes sociales y sont très marquées et même les quartiers (*distritos*) sont connotés. Dans ce contexte, la vie d'une travailleuse domestique dans Villa El Salvador⁹ est souvent bien différente que celle d'une travailleuse en plein cœur de Miraflores¹⁰. À ce facteur viennent s'ajouter de nombreux autres, ce qui complexifie le portrait des travailleuses domestiques et nous rappelle qu'elles ne constituent pas une catégorie sociale homogène. De plus, la prise de contact avec certaines travailleuses n'est pas toujours simple. Le travail domestique, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, est fréquemment invisibilisé puisqu'il s'effectue au sein de domiciles privés. Comment alors explorer les stratégies communicationnelles? Face à ces différents questionnements, nous avons choisi d'explorer les relations de travail domestique à partir du local institutionnel : *La Casa de Panchita*. Notre problématique se concentrera donc sur le regard des travailleuses domestiques participant aux activités de cet organisme.

⁹ Quartier en périphérie sud de Lima (Cono Sur)

¹⁰ Quartier aisé de Lima

1.6 Questions et objectifs de recherche

Notre recherche a comme objectif de mieux comprendre les pratiques communicationnelles des travailleuses domestiques sur leurs lieux de travail et, de manière plus globale, comprendre comment les membres des groupes traditionnellement situés en marge de la société, dans ce cas les travailleuses domestiques, rendent compte de leurs interactions avec les membres de groupes dominants, dans ce cas les familles employeuses. Pour ce faire, nous explorerons les liens entre stratégies, communication et pouvoir.

Nos objectifs spécifiques sont donc, à partir du regard des travailleuses :

- Mieux comprendre le regard des travailleuses domestiques sur leurs relations avec les familles employeuses
- Mieux comprendre les liens entre communication et pouvoir dans les relations de travail domestique

Notre question générale sera :

- Comment se manifestent les stratégies communicationnelles utilisées par les travailleuses domestiques fréquentant *La Casa de Panchita* dans leurs relations de travail avec leur famille employeuse?

De manière plus précise, nous tenterons de comprendre les facteurs motivant le choix des pratiques communicationnelles et les obstacles venant complexifier les communications avec les familles employeuses.

- Quels sont les éléments motivant le choix des pratiques communicationnelles par les travailleuses domestiques?
- Quels sont les obstacles complexifiant les communications entre les travailleuses et les familles employeuses?

CHAPITRE II

REPÈRES THÉORIQUES ET CADRE D'ANALYSE

La nécessité de (re)penser les rapports de pouvoir et de domination au sein des communications et d'examiner les liens entre pouvoir, communication et culture n'est plus à démontrer. Pour ce faire, nous nous inspirerons de l'épistémologie féministe de la *Standpoint theory*, de l'approche critique des communications interculturelles, plus particulièrement de la théorie co-culturelle (*Co-Cultural theory*) et finalement des théories féministes autour de l'articulation des rapports sociaux. Ces différentes approches et théories nous permettent de mettre de l'avant les rapports de pouvoir en présence dans les communications ainsi que les mécanismes de résistance et d'adaptation mis en place par les travailleuses domestiques dans leurs relations avec les familles employeuses. Quatre concepts-clés seront ici présentés soit le concept de culture, le concept de pouvoir (présenté à travers celui de rapport social), le concept de groupe social et finalement celui de stratégies communicationnelles.

2.1 Une épistémologie féministe de la théorie de la connaissance située (*Standpoint theory*)

Notre recherche s'inscrit dans l'épistémologie et la démarche méthodologique de la *Feminist Standpoint theory*, aussi appelée théorie de la connaissance située. Pour ce faire, nous nous baserons sur les conceptualisations proposées par Hartsock et Harding. La *Feminist Standpoint theory* est une épistémologie et une méthodologie qui fut développée dans la seconde vague féministe. Cette théorie repose sur quatre postulats soit : (1) les savoirs sont politiques et socialement situés; (2) les conditions matérielles d'existence structurent et limitent la compréhension des relations sociales; (3) la position de marginalité/d'oppression permet de rendre visible des aspects des phénomènes sociaux qui ne le seraient pas à partir de

la perspective des groupes dominants; (4) un privilège épistémique devrait être accordé aux points de vue minoritaires et aux expériences des personnes marginalisées. Harding (2004, p.7) résume bien les postulats de base:

« [...] knowledge is always socially situated. Thus, to the extent that an oppressed group's situation is different from that of the dominant group, its dominated situation enables the production of distinctive kinds of knowledge. [...] After all knowledge is supposed to be based on experiences and so different experiences should enable different perceptions of ourselves and our environment ».

Hartsock fut l'une des premières à développer le concept de « point de vue » (*standpoint*) ou de positionnement en (re)pensant la théorie du point de vue prolétaire, telle que proposée par la pensée marxiste, à partir d'une perspective féministe. Dorlin (2008) affirme, à propos de Hartsock, que: « Son projet épistémologique consiste alors à valoriser des ressources cognitives invisibilisées et dépréciées, déterminées par, et élaborées depuis, les conditions matérielles d'existence des femmes à transformer leurs expériences en savoir » (p.19). C'est la centralité des expériences vécues par des personnes opprimées qui ressort de la théorisation de Hartsock. La *Feminist Standpoint theory* met donc de l'avant l'importance d'établir les recherches sur les expériences vécues par les groupes opprimés, particulièrement celles vécues dans leur quotidienneté.

Harding continua la réflexion amorcée par Hartsock en reprenant les principes épistémologiques proposés par cette dernière. Considérant le savoir comme étant situé, partiel, social et à la fois politique, Harding affirme que les positionnements politiques des chercheur(e)s et leurs points de vue (*standpoint*) doivent être explicités dans les recherches. Elle dénonce ainsi : « [...] que la science repose sur un *statu quo* maintenu par une élite, sur "une matrice de privilège", de classe, de genre et de "race" » (in Dorlin, 2008, p.29). Afin de démocratiser la connaissance, Harding propose alors d'explicitier les positionnements des chercheur(e)s et va même plus loin en affirmant que les chercheur(e)s devraient porter systématiquement attention aux points de vue et aux expériences des groupes minoritaires, aussi appelés « *outsiders* ». Seul ce moyen permettrait de démasquer les intérêts de « l'élite » scientifique (*Ibid.*). Le débat ne se situe donc plus entre l'objectivité et la subjectivité. C'est

plutôt le concept même d'objectivité qui est repensé à partir de deux principes, soit celui d'étrangeté (privilège épistémique accordé au point de vue des groupes minoritaires) et celui de réflexivité (rendre explicites les positions du ou de la sujet connaissant(e)/ chercheur(e) (Harding, 2004 et Dorlin, 2008).

C'est en continuité avec cette épistémologie que notre recherche porte sur les expériences communicationnelles quotidiennes des travailleuses domestiques et s'attarde au regard qu'elles portent sur leurs relations de travail. Nous croyons ainsi qu'étant dans un rapport de pouvoir asymétrique (d'oppression) avec les personnes qui les emploient, les travailleuses domestiques se trouvent dans une position privilégiée afin d'analyser leurs relations de travail. De plus, tel que souligné par Orbe (1998), plusieurs personnes critiquent les recherches abordant les liens entre culture et communication puisqu'elles se concentreraient principalement sur la perspective dominante. Il nous semblait donc important dans notre recherche de donner la parole aux travailleuses domestiques ce qui est tout à fait en lien avec la *Feminist Standpoint theory* qui, selon Harding (2004, p.7-8) : « [...] map how a social and political disadvantage can be turned into an epistemological, scientific and political advantage ». Il est toutefois important de spécifier qu'un « *standpoint* » n'est pas une position sociale à partir de laquelle un individu peut percevoir le monde. Il ne s'agit pas d'une perspective, mais bien d'un processus collectif qui permet l'émergence d'une conscience commune à travers une expérience collective, partagée et reconnue lors d'un questionnement sur leur réalité (IEP, 2011). C'est donc pourquoi nous privilégions une technique de collecte de données collective qui sera expliquée plus amplement dans notre section méthodologique.

2.2 Une approche critique des communications interculturelles inspirée des *Cultural Studies*: les liens entre communication, culture et pouvoir

Le domaine des communications interculturelles n'a cessé de croître depuis les années 1970 et plusieurs théories sont venues éclairer cet aspect de la communication qu'il est maintenant impossible de passer sous silence. Cependant, malgré la prolifération des travaux et l'intérêt scientifique porté aux communications interculturelles, plusieurs enjeux et défis majeurs demeurent. Selon Asante et al. (2008), nous devons maintenant nous pencher sur « l'égalité et

la mutualité » des communications, plus précisément sur le rôle du pouvoir au sein des communications interculturelles. Le défi est donc à présent de considérer les rapports de domination au sein des communications interculturelles et d'explorer les liens entre pouvoir, communication et culture (Asante et al, 2008). C'est en réponse à cette nécessité que l'approche critique des communications interculturelles s'est développée. Cette approche met de l'avant une conception de la réalité comme étant subjective et matérielle. Elle propose aussi d'étudier davantage le contexte dans lequel les communications ont lieu, en se concentrant particulièrement sur le macrocontexte, par exemple les structures politiques et sociales qui influencent les communications (Martin et Nayamaka, 2010). C'est dans la suite de ces travaux que nous avons choisi d'aborder les relations de travail des travailleuses domestiques à partir d'une perspective communicationnelle et culturelle. Nous croyons que l'exploration des liens entre communication, culture et pouvoir à partir d'une situation où s'articulent différents rapports sociaux, soit de sexe, de classes et de « race », est tout à fait appropriée dans la foulée des questionnements émergeant autour des communications. Une telle approche nous oblige à définir notre conception de la culture et des rapports de pouvoir. Bien que plusieurs recherches en communication interculturelle théorisent la culture au sens de nation, nous trouvons cette conception limitée, homogénéisante et invibilisant les rapports de pouvoir en présence au sein d'une même nation. Moon, (2008, p.16) explique à ce propos que: « [The] contested nature of " culture " often get lost in homogenizing views of " culture as nationality " where dominant cultural voices are often the only ones heard, where the "preferred" reading of "culture" is the only reading ». Afin d'éviter cette homogénéisation culturelle et d'éviter de tomber dans les pièges d'une conception à partir du point de vue dominant, il nous semble plus juste de concevoir la culture comme étant une construction sociale se trouvant être un site de tensions tel que suggéré par Martin et Nakayama (2008, p.78) : « [...] a site of struggles where various communication meanings are contested ».

Nous nous inspirons des *Cultural Studies* afin de définir la culture et d'explorer ses liens avec les relations de pouvoir. Tel qu'énoncé ci-dessus, nous soutenons une perception hétérogène de la culture voulant que plusieurs cultures au sein d'une même nation s'entrecoupent et co-existent telles que : les cultures de classes, de genre et d'ethnies (Agger, 1992). Nous considérons aussi que la culture n'est pas reçue de manière passive, mais que les individus

sont actifs dans sa réception et dans sa construction, que ce soit par leurs discours ou leurs représentations (Agger, 1992, p.89). Nous adhérons ainsi sur la définition que Stuart Hall fait de la culture à partir de deux pôles. Le premier pôle est celui des valeurs et représentations symboliques qu'un groupe donne à son histoire et ses conditions de vie, il s'agit du pôle immatériel de la culture. Elle est donc : « [...] une simple forme singulière et particulière d'un processus social général, savoir comme l'ensemble des concessions mutuelles entre diverses significations et le lent développement de significations "communes" – c'est-à-dire d'une culture commune [...] » (Hall, 2007, p.36). Selon Mattelart et Neveu (2003, p.4), cette vision de la culture nous permet de passer d'une conception « [...] centrée sur le lien culture-nation à une approche de la culture des groupes sociaux. [...] La question centrale est alors de comprendre en quoi la culture d'un groupe [...] fonctionne comme contestation de l'ordre social où à l'inverse comme mode d'adhésion aux rapports de pouvoir ». D'un autre côté, la culture est constituée des pratiques et traditions à travers lesquelles les représentations et significations s'expriment. Elle constitue la somme des interactions des pratiques sociales. La culture est, par conséquent, présente dans toutes les pratiques sociales, étant produite dans et par les interactions sociales (Hall, 2007). Il est donc nécessaire de nous référer aux pratiques sociales et aux modes de vie lorsque nous souhaitons aborder la culture puisqu'elle est, de par ces deux pôles, conceptualisée comme étant à la fois l'expérience et les pratiques. C'est ce que souligne Hall (2007, p.43) en affirmant que la culture est :

[...] À la fois [...] les significations et les valeurs qui se forment parmi des classes et des groupes sociaux caractéristiques, sur la base de leurs relations et de leurs conditions historiques données, à travers lesquelles ils "font face" et répondent aux conditions d'existences; et à la fois comme les pratiques et les traditions vécues, à travers lesquelles ces "compréhensions" s'expriment et dans lesquelles elles s'incarnent.

Afin de bien comprendre les liens entre communication et culture, il est essentiel d'intégrer la notion de rapport de pouvoir à notre conception de la culture. Considérant que, dans toutes relations, des enjeux de pouvoir sont présents, la culture, construite dans et par l'interaction, ne peut pas faire exception. La culture est ainsi un lieu de conflits et de compétition. Ces liens entre rapports de pouvoir et culture sont théorisés dans les *Cultural Studies* autour de deux grands concepts soit ceux d'idéologie et d'hégémonie. Le concept d'idéologie peut être défini comme étant : « L'ensemble d'attitudes formant un cadre et une vision du monde et

permettant de l'interpréter» (Des Aulniers, 2011, p.11). Mattelart et Neveu (2003, p.38) nous disent à propos de ce concept que :

Penser les contenus idéologiques d'une culture revient à saisir dans un contexte donné en quoi les systèmes de valeurs, les représentations qu'ils recèlent œuvrent à stimuler des processus de résistances ou d'acceptation du *statu quo*, en quoi discours et symboles donnent aux groupes populaires une conscience de leur identité et de leur force, où participent au registre «aliénant» de l'acquiescement aux idées dominantes.

Penser l'idéologie revient donc à se questionner sur l'hégémonie et le rôle qu'a l'idéologie dans le maintien et la reproduction de celle-ci (Hall, 1996). Ce sont les écrits de Gramsci sur l'hégémonie qui sont centraux à la théorisation de ce concept dans les *Cultural Studies*. Ce concept est très proche de ceux de culture et de pouvoir, puisque la culture est vue comme un lieu de compétition où l'hégémonie cherche à se fixer. L'hégémonie culturelle est un pouvoir symbolique faisant en sorte que les personnes dominées (opprimées) participent et reproduisent l'idéologie culturelle dominante, et ce, même si celle-ci est en contradiction avec les objectifs de leurs classes (Agger, 1992, p.91). C'est cette hégémonie qui crée le consensus social étant, selon Mattelart et Neveu (2003, p.38), « [...] une construction du pouvoir par l'acquiescement des dominés aux valeurs de l'ordre social, la production d'une "volonté générale" consensuelle ». Les individus dominés en viennent donc à reproduire l'idéologie dominante et à adhérer aux valeurs de l'ordre social même si celles-ci ne sont pas avantageuses pour eux. Cela est possible puisqu'ils en viennent à considérer l'hégémonie culturelle comme étant naturelle. Elle est ainsi : « [...] intériorisée par les dominés qui y participent à leur insu ou en l'interprétant de manière naturalisée, prise pour acquise » (Des Aulniers, 2011, p.11). L'hégémonie ainsi conceptualisée n'est pas perçue comme étant uniquement le produit d'une structure capitaliste, raciste et sexiste, mais aussi comme étant produite dans la vie quotidienne par des personnes plus au moins résignées à leur condition d'opprimé(e)s (Agger, 1992). La culture est en conséquence, selon Mattelart et Neveu (1996), construite en tension entre les mécanismes de domination et de résistance.

2.3 Pouvoir et travail domestique : (re)penser l'articulation des rapports sociaux

Les rapports sociaux de sexe, de « race » et de classe marquent le travail domestique rémunéré. La domination dans et par le travail se matérialise à travers ceux-ci et s'installe dans la relation de travail domestique en s'appuyant sur la naturalisation (Bourgeaud-Garciandia et Lautier, 2011; Dorlin, 2009). Il nous est donc essentiel, afin de bien comprendre les relations de travail, de réfléchir aux rapports sociaux qui s'y entremêlent, s'y co-produisent et se s'y reproduisent. Dans le cadre de notre mémoire, nous définissons les rapports sociaux à partir des écrits de Kergoat (2009 et 2005). Celle-ci nous explique que : « Le rapport social peut être assimilé à une tension qui traverse la société ; cette tension se cristallise peu à peu en enjeu [...] Ce sont ces enjeux qui sont constitutifs des groupes sociaux. Ces derniers ne sont pas donnés au départ, ils se créent autour de ces enjeux par la dynamique des groupes sociaux » (Kergoat, 2005, p. 95 in Zarifian, 2010). En 2009, elle précise sa définition : « Un rapport social est une relation antagonique entre deux groupes sociaux, établie autour d'un enjeu. C'est un rapport de production matérielle et idéale. [...] Et c'est un rapport conflictuel » (Kergoat, 2009, p.112). Ces définitions mettent toutes deux de l'avant les notions de groupe social et de conflictualité. Nous pouvons donc considérer que les rapports sociaux sont des rapports conflictuels, des tensions, où deux groupes sociaux se confrontent autour d'un enjeu.

Cette définition nous aide à comprendre que les rapports sociaux ne se situent pas au niveau individuel et nous amène à les différencier des relations sociales. Dans le même texte, Kergoat (2009, p.13) spécifie que : « Les relations sociales sont immanentes aux individus concrets entre lesquels ils apparaissent. Les rapports sociaux sont, eux, abstraits et opposent des groupes sociaux autour d'un enjeu ». Ainsi, derrière toutes relations sociales se cachent des rapports sociaux. Il nous semble donc important de voir plus loin que les relations sociales et d'éviter de personnaliser les relations de travail en cherchant plutôt à comprendre les rapports sociaux en présence qui ne s'établissent pas entre individus, mais bien entre groupes sociaux. Or, l'une des particularités du travail domestique est la présence de rapports personnalisés avec la famille employeuse et la personnalisation de ceux-ci. Ainsi, si les conditions de travail ne sont pas bonnes, c'est que la patronne a un mauvais caractère, qu'elle

est une personne contrôlante. Or, ce type de discours invisibilise les rapports sociaux en mettant de l'avant les relations sociales. De plus, le partage de l'espace privé et les ambiguïtés des relations de travail glissent souvent vers une relation de maternalisme/paternalisme (Borgeaud-Garciandia et Lautier, 2011). Ce type de relation est en soi un mécanisme de domination, conscient ou non, qui permet tout en « protégeant et maternant », d'« offenser et de rabaisser », et légitime l'ordre social présent dans la relation en demandant soumission et respect de l'autorité (*Ibid.*, p.116).

Il est aussi intéressant de noter que l'un des éléments importants pour les travailleuses dans leur travail est la relation entretenue avec leurs employeurs. Borgeaud-Garciandia et Lautier (2011, p.112), écrivent à ce propos que les discours des travailleuses domestiques sur leurs emplois portent très peu sur les conditions de travail comme le salaire ou les tâches, mais surtout sur « [...] l'indifférence, l'humiliation ou le manque de parole — soit des sentiments et des perceptions qui découlent de la relation à l'employée avec ses employeurs (le plus souvent la patronne) ». Ces situations, souvent vécues et pensées comme des relations sociales, sont marquées par des rapports sociaux qui viennent structurer la relation de travail. Ces rapports sociaux, souvent dissimulés sous une personnalisation des relations de travail, sont antérieurs et postérieurs à la relation sociale. Cela explique entre autres qu'ils se reproduisent dans de multiples lieux de travail. Or, afin de bien comprendre les relations de travail domestique, il est essentiel de faire valoir les rapports sociaux en présence et les rapports de domination qui se matérialisent dans le travail. De plus, Kergoat (2005) nous avise bien qu'une relation sociale ne peut pas faire bouger les rapports sociaux entre groupes sociaux. Notre analyse doit donc passer d'une conceptualisation des interactions interpersonnelles à celle des interactions intergroupes sociaux en voyant au-delà des conflits de personnalité et des traits de caractères.

À la distinction entre relation sociale et rapport social, nous devons ajouter le concept de pratiques sociales qui nous permet de comprendre comment définir ce qui constitue un groupe social. Selon Kergoat, c'est à travers les pratiques sociales collectives qu'un individu se rattache à un groupe social. Les groupes ne sont donc pas pré-existants aux rapports sociaux, mais se construisent par et à travers eux (Zarifian, 2010). Kergoat souligne d'ailleurs

que : « [...] ce sont ces enjeux qui sont constitutifs des groupes sociaux. Ces derniers ne sont pas donnés au départ, ils se créent autour de ces enjeux par la dynamique des groupes sociaux » (Kergoat, 2005, in Zarifian, 2010, p.53) et que : « ce sont les pratiques sociales – et non les relations sociales – qui peuvent dessiner des formes de résistance et donc être porteuses de changement potentiel au niveau des rapports sociaux » (2009, p.114). Ainsi, les pratiques sociales collectives sont porteuses d'un changement potentiel contrairement aux relations sociales.

2.4 Les relations de travail domestique : lieu d'articulation de rapports sociaux consubstantiels et coextensifs

En plus de distinguer les rapports sociaux des relations sociales, la théorie proposée par Kergoat nous permet de conceptualiser l'articulation des différents rapports sociaux. Kergoat nous rappelle que les rapports sociaux ne peuvent pas être pensés séparément, mais doivent être considérés comme étant consubstantiels et coextensifs :

Les rapports sociaux sont consubstantiels : ils forment un nœud qui ne peut être séquencé au niveau des pratiques sociales, sinon dans une perspective de sociologie analytique [...]. Dans le même texte, Kergoat spécifie que la consubstantialité : [...] C'est l'entrecroisement dynamique complexe de l'ensemble des rapports sociaux, chacun imprimant sa marque sur les autres; ils se modulent les uns les autres, se construisent de façon réciproque (Kergoat, 2009, p.112).

D'autre part, les rapports sociaux sont coextensifs, c'est-à-dire : « [Qu'en] se déployant, les rapports sociaux de classe, de genre et de « race », se reproduisent et se co-produisent mutuellement » (Kergoat, 2009, p.112 et 120). Ainsi, la coextensivité : « [...] renvoie au dynamisme des rapports sociaux » (*Ibid.*). Considérer les rapports sociaux comme consubstantiels et co-extensifs nous oblige donc à penser l'articulation entre ceux-ci et percevoir la complexité de leurs dynamiques.

Dans cette optique, nous pouvons penser les relations de travail domestique comme des relations marquées par un rapport de classe entre des femmes en situation de précarité et des

femmes dont le capital social et culturel se développe (Kergoat, 2009) ¹¹. Le travail domestique est l'un des rares domaines où les relations de travail se définissent majoritairement entre femmes et les rapports ne sont pas, ou peu, « médiés » par les hommes (*Ibid.*). Bien que ceux-ci profitent aussi du travail effectué par les employées, ce sont presque exclusivement les femmes de la maison qui prennent en charge les relations du service domestique. Cela est en partie explicable par la division sexuelle du travail assignant ce qui a trait à la sphère domestique aux femmes (Nagano Klenn in Dorlin, 2009). Bien que les problèmes hommes-femmes en lien avec le travail domestique ne soient pas réglés, ils se sont déplacés vers des conflits employeuses-travailleuses domestiques, réorientant ainsi les conflits vers des « clashes entre femmes » (*Ibid.*, p.59). À travers ces rapports sociaux de classes et de sexe s'entremêlent les rapports sociaux de « race ». Ces trois rapports viennent ainsi ponctuer la relation permettant une hiérarchisation et l'exacerbation des rapports de pouvoirs asymétriques entre employeur-employées.

Le rapport de classe renforce par le procès de naturalisation, la racisation et la « genderisation » du travail de care; la racisation, [qui] est inséparable des emplois domestiques, renforce et légitime précarisation (donc rapports de classe) et gendarisation; les rapports de genre exacerbent les rapports de classe en ce que la féminisation de ces derniers est un phénomène nouveau pour le corps social et donc sans aucun embryon de réponse et renforce les rapports de « race » par l'ancrage des raisonnements dans la naturalisation (Kergoat in Dorlin, 2009, p.122-123).

Cela nous permet d'affirmer que : « L'organisation du travail domestique salarié est fondée sur la relation entre deux femmes, différentes sur le plan socio-économique, ethnique et générationnel, ce qui peut provoquer des conflits » (Ludec, 2002, p.10). Ces trois rapports sociaux de sexe, de « race » et de classe, des rapports sociaux consubstantiels et coextensifs, viennent donc marquer le travail domestique où se matérialise la domination en s'appuyant sur la naturalisation. Selon Scrinzi, la naturalisation est un processus où : « [...] les dominé.e.s sont catégorisé.e.s et assigné.e.s à des «groupes sociaux» construits comme «naturels» et «différents» par rapport à la norme » (Scrinzi, 2008, p.6). La naturalisation va donc de pair avec les processus de classification et de différenciation permettant de créer une hiérarchie. Ces processus peuvent être biologisant ou investir les différences culturelles. La

¹¹ Il est à noter que la famille employeuse peut aussi être en situation de précarité, mais malgré tout, la travailleuse est toujours plus pauvre que la famille qui l'embauche.

naturalisation peut donc être liée au biologique et aux traits physiques, mais aussi aux habitudes de vies et aux traits culturels, que ce soit de langue ou encore de religion (Scrinzi, 2008). Dans ce contexte, les différences culturelles sont vues comme étant naturelles et inchangeables, ce qui, toujours par une différenciation, nous amène à hiérarchiser les groupes sociaux. C'est donc à travers un processus de naturalisation et de différenciation qu'un groupe social arrive à se positionner au sommet d'une hiérarchie et à obtenir des privilèges sociaux.

2.5 Penser les communications intergroupes sociaux : la théorie co-culturelle et les stratégies communicationnelles

Kergoat, dans sa conceptualisation des rapports sociaux, met de l'avant le potentiel de changement qu'ont les pratiques sociales. C'est dans cette optique que nous nous intéressons aux mécanismes de domination et de résistance dans la relation de travail domestique, plus particulièrement aux pratiques communicationnelles utilisées par les travailleuses domestiques afin de modifier, du moins partiellement et/ou provisoirement, les rapports de pouvoir en place. Pour ce faire, comme énoncé ci-dessus, nous avons privilégié l'approche critique des communications interculturelles. Nous devons par contre noter que la plupart des recherches adoptant l'approche critique n'étudient pas les communications interpersonnelles, se concentrant plutôt sur les communications médiatiques. Une théorie critique semble faire exception. Il s'agit de la *Co-cultural theory* telle que développée par Orbe (1998). C'est sur cette théorie que notre recherche se base puisque nous souhaitons aborder les communications entre les travailleuses domestiques et les familles employeuses à partir d'une approche critique en nous intéressant aux rapports de pouvoir au sein des processus communicationnels interpersonnels.

La *Co-cultural theory* cherche à comprendre les comportements et expériences communicationnels des personnes traditionnellement situées en marge de la société. Pour ce faire, les communications entre groupes dominants et groupes non dominants sont explorées. Cette théorie se base sur cinq prémisses soit : (1) une hiérarchie donnant des pouvoirs à un certain groupe est présente au sein de chaque société. (2) Ces privilèges permettent ainsi à un

groupe dominant d'occuper une position de pouvoir. Ce groupe peut, consciemment ou non, maintenir un système communicationnel reflétant et renforçant ces propres expériences en utilisant ces pouvoirs. (3) Les groupes co-culturels minoritaires doivent donc vivre dans un système communicationnel qui souvent ne reflète pas leurs expériences. (4) Bien que ces groupes soient différents entre eux, ils vivent une situation similaire en raison de leurs positions sociales marginalisées et sous-représentées dans les structures dominantes. (5) Ces groupes non dominants en viennent à adopter des comportements communicationnels afin de fonctionner à l'intérieur des structures communicationnelles dominantes¹² (Orbe, 1998, p.11). Ce sont ces comportements choisis par les groupes co-culturels¹³ que la *Co-cultural theory* tente de comprendre. Le terme groupes co-culturels est ainsi utilisé en faisant référence, selon les termes de Folb : « To those groups of people who have not "traditionally had continued access to or influence upon or within the dominant culture" ». (Folb, 1994, p.22 in Orbe, 1998, p.21) Nous pouvons penser à différents groupes co-culturels tels : les minorités ethniques, les femmes, les gais, les lesbiennes, les personnes vivant avec un handicap, les personnes en situation socio-économique précaire... Il est à noter que ces groupes ne sont pas exclusifs et peuvent ainsi se croiser et s'entremêler. Le terme co-culturel, bien que synonyme, est ici privilégié aux termes sous-culture, culture minoritaire ou culture subordonnée, afin d'éviter toute connotation d'infériorité face aux autres cultures co-existantes. Dans le cas de notre recherche, nous considérons donc les travailleuses domestiques comme un groupe co-culturel en raison de leur situation particulière au sein des foyers où elles travaillent ainsi que des rapports sociaux de sexe et de « race » et de classe qui les oppriment.

Dans cette approche, les communications interpersonnelles, entre individus attachés à des groupes sociaux distincts, sont conçues comme étant fondamentalement co-culturelles, ce qui permet d'examiner toute communication à partir d'une perspective culturelle. C'est en se basant sur une conception hétérogène de la culture et en voyant au-delà du concept de culture-nation qu'elle explore des communications qui traditionnellement ne sont pas

¹² Nous pouvons aussi remarquer qu'il s'agit d'une théorie étroitement reliée à l'épistémologie et à la méthodologie de la *Feminist Standpoint theory* puisque les deux se basent sur l'expérience de la quotidienneté des personnes ne faisant pas partie de la structure sociale dominante.

¹³ Nous pouvons comprendre ici le terme groupes co-culturels comme étant des groupes sociaux distincts et inscrits dans un ou plusieurs rapports de pouvoir.

considérées comme interculturelles et que d'autres théorisent comme intraculturelle. En ce sens, il est conçu que plusieurs cultures co-existent au sein d'une même société et que l'une de celles-ci a acquis, à travers les années, le statut de groupe dominant au sein des institutions sociales. Cette position centrale en est venue à marginaliser les autres groupes et à invisibiliser leurs expériences (Orbe, 1998).

Les communications co-culturelles font ici référence aux interactions entre personnes de différentes co-cultures, plus spécifiquement entre groupes dominants et groupes non-dominants. Pour les membres des groupes co-culturels, les communications intergroupales, c'est-à-dire co-culturelles, peuvent parfois être difficiles en raison des différences de niveaux de pouvoir social et des rapports de pouvoir en présence (Orbe, 1998). Selon cette théorie, les membres des groupes co-culturels en viennent ainsi souvent à adopter des stratégies communicationnelles lorsqu'ils/elles sont en interaction avec des personnes d'un groupe dominant. La *Co-cultural theory* commence donc par : « [...] The identification, via discovery oriented phenomenological method, of a myriad of communicative practices that marginalized group members engage in while functioning within the dominant societal structures » (Orbe, 1998, p.14). De cet exercice, 26 stratégies communicationnelles furent répertoriées telles que : l'évitement, l'évitement de controverse, le développement d'une face positive, l'autocensure, la manipulation de stéréotypes, la dissociation, la distanciation, le maintien de barrières¹⁴.... Une liste complète des stratégies recensées par Orbe et une description plus détaillée de celles-ci est présentée dans le tableau 1.

¹⁴ Il s'agit d'une traduction libre des termes utilisés par Orbe 1998.

Tableau 2.1: Les stratégies communicationnelles selon Orbe
(Tiré et modifié de Orbe, 1998, table 1.1, p.16-17)

<i>Pratice</i>	<i>Brief description</i>
Emphasizing commonalities	Focusing on human similarities while downplaying or ignoring co-cultural differences
Developping positive face	Assuming a gracious communicator stance in which one is more considerate, polite, and attentive to dominant group members
Censoring self	Remaining silent when comments from dominant group members are inappropriate, indirectly insulting, or highly offensive
Averting controversy	Averting communication away from controversial or potentially dangerous subject areas
Extensive preparation	Engaging in an extensive amount of detailed (mental or concrete) groundwork prior to interactions with dominant group members
Overcompensating	Conscious attempts – consistently employed in response to a pervasive fear of discrimination – to become a “superstar”
Manipulating stereotypes	Conforming to commonly accepted beliefs about group members in which both parties agree to ignore co-cultural differences
Bargaining	Striking a covert or overt arrangement with dominant group members in which both parties agree to ignore co-cultural differences
Dissociating	Making a concerted effort to elude any connection with behaviours typically associated with one’s co-cultural group
Mirroring	Adopting dominant group codes in attempts to make one’s co-cultural identity less (or totally not) visible
Strategic distancing	Invoking or participating in discourse, either passively or actively, which is demeaning to co-cultural group members in attempts to be perceived as a distinct individual
Ridiculing self	Invoking or participating in discourse, either passively or actively, which is demeaning to co-cultural group members
Increasing visibility	Covertly, yet strategically, maintaining a co-cultural presence within dominant structures
Dispelling stereotypes	Myths of generalized group characteristics and behaviours are countered through the process of just being oneself
Communicating self	Interacting with dominant group members in an authentic, open, and genuine manner; used by those with strong self-concepts
Intragroup networking	Identifying and working with other co-cultural group members who share common philosophies, convictions, and goals
Using liaisons	Identifying specific dominant group members who can be trusted for support, guidance, and assistance
Educating others	Taking the role of teacher in co-cultural interactions; enlightening dominant group members of co-cultural norms, values and so forth
Confronting	Using the necessary aggressive methods, including ones that seemingly violate the “rights” of others, to assert one’s voice
Gaining advantage	Inserting references to co-cultural oppression to provoke dominant group reactions and gain advantage
Avoiding	Maintaining a distance from dominant group members; refraining from activities and/or locations where interaction is likely
Maintaining barriers	Imposing, through the use of verbal and nonverbal cues, a psychological distance from dominant group members
Exemplifying strengths	Promoting the recognition of co-cultural group strengths, past accomplishments, and contributions to society
Embracing stereotypes	Applying a negotiated reading to dominant group perceptions and merging them into a positive co-cultural self concept
Attacking	Inflicting psychological pain through personal attacks on dominant group members’ self-concept
Sabotaging others	Undermining the ability of dominant group members to take full advantage of their privilege inherent in dominant structures

Orbe étudie aussi comment les membres des groupes co-culturels en viennent à adopter ces stratégies communicationnelles. La théorie co-culturelle présente six facteurs interdépendants venant motiver le choix des pratiques communicationnelles. Il y a l'effet désiré; le champ d'expérience; les habiletés, la situation contextuelle, les coûts et avantages perçus et l'approche communicationnelle¹⁵. Trois facteurs retiennent particulièrement notre attention soit l'effet désiré, le champ d'expérience et la situation contextuelle.

Le facteur d'effet désiré est décrit comme étant le questionnement précédent le choix du comportement communicationnel adopté. La personne réfléchira à l'influence, à court et à long terme sur la relation avec les membres des groupes dominants. Il y a selon la *Co-cultural theory* trois possibilités d'effets désirés soit : l'assimilation, l'accommodation et la séparation. L'assimilation est une tentative d'éliminer les différences culturelles et les caractéristiques distinguant le membre du groupe co-culturel des membres des groupes dominants. Il s'agit de se conformer aux structures dominantes. L'accommodation cherche plutôt à modifier ou réinventer les règles de ces structures afin d'inclure sa propre expérience en tant que membre de groupe co-culturel. Finalement, l'alternative de la séparation cherche à créer et maintenir une identité séparée de celle du groupe dominant en refusant de s'intégrer à celui-ci. Il est possible pour les membres des groupes co-culturels de choisir ces alternatives selon les circonstances ou encore d'orienter toutes ces pratiques communicationnelles selon une de celles-ci.

Le second facteur qui nous semble d'intérêt est celui du champ d'expérience. Celui-ci énonce que les expériences vécues par chaque membre d'un groupe co-culturel viennent influencer le choix de ses pratiques communicationnelles. Les membres des groupes co-culturels, de par les expériences d'interactions antérieures avec des membres des groupes dominants, perçoivent certaines stratégies comme étant plus appropriées.

Le troisième facteur, celui de la situation contextuelle met de l'avant que la situation dans laquelle se trouve la personne peut venir influencer la stratégie adoptée. Celle-ci choisira alors la stratégie la plus appropriée aux circonstances dans lesquelles l'interaction a lieu. Il

¹⁵ Il s'agit d'une traduction libre des six facteurs présentés par Orbe, 1998.

n'y a donc pas une stratégie qui est utilisée dans toutes situations, celle-ci est plutôt choisie en fonction du lieu, de la dynamique de pouvoir en présence entre les interlocuteurs(trices); de la présence ou l'absence d'un(e) autre membre d'un groupe co-culturel. Finalement, tel que souligné par Orbe, ces facteurs ne sont pas considérés comme interdépendants. Il est donc difficile de comprendre la motivation d'un(e) membre d'un groupe co-culturel en prenant en considération un seul de ceux-ci.

En résumé, notre recherche aura en toile de fond trois approches théoriques soit la *Standpoint theory*, la théorie des rapports sociaux de Kergoat et, inspiré de l'approche critique des communications interculturelles, la théorie co-culturelle d'Orbe. Trois thèmes ressortent de ces approches et théories, soit l'importance de prendre en considération les rapports de pouvoir dans les communications, la conceptualisation des groupes sociaux et des mécanismes de résistance et de domination ainsi que les difficultés communicationnelles vécues dans le cadre des relations entre groupes sociaux. C'est entre autres en raison de ces difficultés communicationnelles et des rapports de pouvoir que des mécanismes de résistance et d'adaptation s'installent dans et par des pratiques communicationnelles ici conceptualisées comme stratégies communicationnelles. Nous considérons donc dans notre recherche que les stratégies communicationnelles sont des mécanismes de résistance et d'adaptation mis en place intentionnellement par les membres des groupes sociaux qui sont inscrits dans des rapports de domination, d'oppression et d'exploitation, lors de leurs communications avec les membres des groupes dominants. Ce sont ces stratégies adoptées par les travailleuses domestiques dans leurs communications avec les familles employeuses que nous tenterons de décrire et de mieux comprendre à partir de leur propre regard.

CHAPITRE III

PRÉSENTATION DU CADRE MÉTHODOLOGIQUE

3.1 Approche et choix méthodologiques

Avant d'aborder nos choix méthodologiques, il est important de rappeler notre question de recherche qui est : Quelles sont les stratégies communicationnelles utilisées par les travailleuses domestiques dans leurs relations de travail? Plus précisément, nous cherchons à déterminer quels sont les éléments motivant le choix des pratiques communicationnelles et quels sont les obstacles venant complexifier les communications entre les travailleuses et les familles employeuses. Pour y répondre, et en lien avec nos objectifs de recherche, nous avons choisi d'aborder le regard des travailleuses sur leurs relations avec les familles employeuses et ainsi à mieux comprendre comment les membres des groupes traditionnellement situés en marge de la société rendent compte de leurs interactions avec les membres des groupes dominants.

Pour ce faire, et tel que présenté dans notre chapitre théorique, notre recherche s'inscrit dans une démarche inspirée par la *Feminist Standpoint theory* et par des approches socioconstructivistes. La *Feminist Standpoint theory* met de l'avant l'importance d'établir les recherches sur les expériences vécues, particulièrement celles de la quotidienneté. C'est donc à partir des expériences communicationnelles quotidiennes des travailleuses domestiques que nous avons mené notre recherche. Considérant qu'un « *standpoint* » est un processus collectif qui permet l'émergence d'une conscience commune à un questionnement sur une réalité quotidienne (IEP, 2011), nous avons favorisé une approche collective. C'est pourquoi nous privilégions comme technique de collecte de données l'entretien de groupe permettant aux participantes de partager collectivement leurs expériences quotidiennes. Nous nous plaçons

aussi dans une approche socioconstructiviste. En ce sens, nous avons tenté d'avoir accès à la réalité subjective des participantes, avec l'idée que les savoirs des actrices sociales se construisent dans des rapports d'intersubjectivité. Nous considérons donc l'interprétation qu'elles feront de leurs pratiques à partir de leurs expériences et de leurs interactions avec les autres. Nous croyons qu'en organisant leurs expériences et en nous la narrant, dans un processus d'interaction, nous parviendrons ensemble à produire de la connaissance à propos de notre objet de recherche.

Cette approche est étroitement liée à notre démarche d'analyse interprétative puisque l'approche constructiviste considère que nous ne pouvons avoir qu'une représentation subjective du monde, du réel (LeMoigne, 1995). La réalité est alors perçue comme une construction ou une interprétation que font les individus à partir de leurs expériences et de leurs interactions avec les autres et avec l'environnement. C'est donc en organisant nos expériences que nous parvenons à créer la connaissance. Piaget explique cela en disant que : « L'intelligence [...] ne débute ainsi pas par la connaissance du moi, ni par celle des choses comme telles, mais par celle de leur interaction; c'est en orientant simultanément vers les deux pôles de cette interaction qu'elle organise le monde en s'organisant elle-même. » (Piaget, cité in LeMoigne, 1995, p.75). Cette nouvelle manière de concevoir la réalité et la connaissance nous amène à nous concentrer plus sur le processus que sur le résultat. En effet, la réalité étant subjective, il devient donc impossible de prétendre avoir accès à la vérité (réalité). Nous ne pouvons alors que l'interpréter. Afin de bien comprendre ces propos, nous devons différencier deux manières de voir la réalité. Il y aurait une réalité, qui n'est pas atteignable par la connaissance : la réalité ontologique. De l'autre côté, il y a la réalité qui est atteignable par nos expériences, notre vécu : la connaissance. Selon Von Glasersfeld, celle-ci contient : « [...] les structures conceptuelles, les actions et les opérations jugées viables de même que, en contrepartie, les schèmes d'action ou de pensée ayant échoué » (Von Glasersfeld, 2004, p.2). C'est cette réalité subjective que nous pouvons tenter de traduire par nos interprétations. Mais qu'entendons-nous par interprétation? Nous utiliserons la vision de l'interprétation de Von Glasersfeld qui souligne que nous ne pouvons interpréter les choses qu'à partir de notre propre expérience. Giambattista note à ce propos qu'un humain ne peut connaître que ce qu'un humain peut construire. (Giambattista Vico in Von

Glaserfeld, 1983, p.5) Nous ne pouvons donc connaître quelque chose qu'à partir des concepts que nous possédons et ce n'est qu'avec et à travers les interactions que nous pouvons modifier nos interprétations :

«The notions, concepts, representations, or meanings of two communicators, however, can never be compared to establish *sameness*—they can only be tested for compatibility, and such compatibility as has been or can be established will necessarily be relative, because the number of testing situations is, in practice, always limited » (Von Glaserfeld, 1983, p.5)

Nous avons donc gardé en tête tout au long de notre recherche que toute interprétation est subjective et est construite à partir des concepts et théories acquis à travers notre expérience (connaissance et vécu). Il nous fut donc nécessaire de chercher à communiquer nos interprétations aux participantes. Cela nous a permis de vérifier la viabilité de nos interprétations ainsi que la compatibilité de celles-ci avec leurs expériences. Cette sensibilité nous poussa à faire un aller-retour entre le terrain et la théorie dans un processus nécessaire pour mieux définir et circonscrire notre objet d'étude et nos interprétations.

3.2 Approche du terrain

3.2.1 Séjours précédents au Pérou et pré-terrain au sein de l'AGTR

Le choix du Pérou comme terrain de recherche n'est pas du au hasard. Tel qu'énoncé dans l'avant-propos de cette recherche, notre connaissance du terrain nous a poussée à aborder la problématique du travail domestique à partir de ce pays et plus particulièrement de Lima. Nous avons en effet déjà effectué un stage au sein d'une organisation non gouvernementale (ONG) féministe à Lima. De plus, nous connaissions quelques organismes liméniens travaillant auprès des femmes pouvant nous accompagner dans nos démarches. Nous avons donc en hiver 2011 fait un séjour d'un mois au Pérou pendant lequel nous avons pu discuter avec des travailleuses de *Manuela Ramos* qui nous ont offert quelques conseils en lien avec notre recherche. C'est suite à l'une de leurs suggestions que nous avons approché l'organisation *Asociación Grupo de Trabajo Redes* (AGTR), l'une des organisations liméniennes reconnues pour son travail auprès des travailleuses domestiques. Afin de mieux

comprendre le travail domestique et de préciser notre problématique, nous avons choisi de réaliser un pré-terrain au sein de cette organisation à l'été 2011. Ce pré-terrain a permis un premier contact avec l'organisation et avec les travailleuses domestiques fréquentant l'endroit. Lors de ce séjour, nous avons effectué une recherche financée par le programme d'*Étudiants pour le Développement*. Le sujet de cette courte recherche portait sur les relations de travail des travailleuses domestiques « *cama adentro* » à Lima. C'est en réponse à une demande de l'AGTR que le thème de la recherche fut choisi. Le personnel de l'organisation avait constaté que les travailleuses domestiques vivaient certaines difficultés lorsqu'elles devaient résoudre des problèmes avec les familles les employant. Plusieurs d'entre elles quittaient leur travail pour, par la suite, tenter d'en trouver un autre avec de meilleures conditions. En quittant leur emploi, les travailleuses se trouvaient souvent sans lettre de recommandation et sans reconnaissance de leur expérience, ce qui avait une répercussion directe sur leurs salaires et conditions de travail. Devant ces constatations des intervenantes et le peu de recherche au Pérou portant sur le sujet, l'organisation a demandé qu'une première recherche exploratoire mette en lumière la problématique afin de refléter leurs observations sur le terrain. C'est suite à cette recherche, et en grande partie grâce à celle-ci, que nous avons précisé notre problématique pour ce mémoire. Ce pré-terrain nous a permis de prendre connaissance des activités se déroulant au sein de l'organisation, d'effectuer des observations directes et de faire une première revue de la littérature. Les périodes d'observations nous ont entre autres donné la possibilité de rencontrer des travailleuses domestiques et de discuter avec elles dans un contexte informel.

Nous avons fait cinq entretiens individuels semi-dirigés avec des travailleuses et participé à environ dix groupes de discussions durant notre séjour. Les différents propos entendus et/ou récoltés durant ces moments privilégiés ont certainement influencé notre vision du travail domestique et notre interprétation des résultats recueillis dans le cadre de ce mémoire. Enfin, durant nos différents séjours à Lima, nous avons discuté avec plusieurs travailleuses domestiques que nous n'avons pas considérées comme participantes dans le cadre de ce mémoire, bien que nos diverses discussions avec celles-ci et avec des intervenantes travaillant sur le travail domestique au Pérou aient certainement contribué à notre réflexion. Notre pré-terrain nous a aussi permis de mieux prévoir les aspects méthodologiques de notre

recherche de maîtrise en prenant en considération le contexte particulier du travail domestique. Nous avons aussi pu discuter avec la directrice et la coordonnatrice de l'organisation afin de préciser la mise en place de notre recherche.

3.2.2 Description de l'organisation partenaire: l'*Asociación Grupo de Trabajo Redes* (AGTR)

L'organisme au sein duquel le terrain de recherche a pris place est l'*Asociación Grupo de Trabajo Redes* (AGTR). Il s'agit d'une organisation non gouvernementale fondée en 1989. L'AGTR travaille à la diffusion et à la défense des droits des personnes qui sont exclues en raison de leur situation de pauvreté, de leur âge, genre, ethnie, langue ou culture. Les actions effectuées portent sur l'égalité des sexes et mettent l'accent sur la revendication des droits économiques, sociaux, culturels et environnementaux par les personnes marginalisées en utilisant des stratégies telles que l'*empowerment* et la participation active. Ce réseau travaille notamment avec les travailleuses domestiques et cherche à diffuser et à défendre leurs droits afin qu'elles-mêmes les reconnaissent et s'efforcent à les faire valoir. L'association aspire aussi à développer l'employabilité des travailleuses domestiques tout en faisant luttant contre le travail domestique infantile. Elle souhaite mettre en lumière cette réalité péruvienne souvent invisibilisée.

Dans ce contexte, *La Casa de Panchita* est le local institutionnel de l'AGTR. Il s'agit d'un espace ouvert du dimanche au jeudi où les travailleuses domestiques peuvent se réunir et participer à différents ateliers et formations. Cela leur permet entre autres de rencontrer des femmes vivant les mêmes situations professionnelles qu'elles, d'améliorer leur estime d'elles-mêmes et d'en apprendre plus sur le travail domestique, que ce soit au niveau juridique ou encore technique. Divers ateliers leur sont offerts tels que ceux de loisirs et d'informatique, ainsi que des services d'aide psychologique, académique et juridique. La majorité des activités ont lieu le dimanche, soit la journée de congé d'une grande majorité de travailleuses. En 2011, 1920 femmes et enfants en situation de travail domestique infantile ont participé aux diverses activités de *La Casa de Panchita*.

L'AGTR a aussi créé en 2006 l'Agence d'emploi *La Casa de Panchita* SAC, une agence aidant les femmes à se trouver un emploi en service domestique. Cette agence se situe à *La Casa de Panchita* et vise à ce que l'AGTR puisse s'autofinancer. Elle fait la promotion d'un travail domestique respectant les lois et effectué dans des conditions décentes par des personnes ayant l'âge légal pour travailler. L'agence offre entre autres des formations sur les bases du travail domestique et donne des outils aux travailleuses afin qu'elles puissent négocier de meilleures conditions de travail et connaître les lois les protégeant ainsi que leurs recours possibles lorsque leurs droits ne sont pas respectés.

C'est lors de notre pré-terrain que nous avons pris la décision de faire notre recherche au sein de *La Casa de Panchita*. Plusieurs raisons ont motivé notre choix. Tout d'abord, il est difficile d'entrer en contact avec les travailleuses domestiques travaillant sous la modalité *cama adentro* hors de leurs lieux de travail. Deux choix semblaient alors s'offrir à nous. La première option était d'aller dans les collèges nocturnes afin de rencontrer les travailleuses domestiques qui étudient en soirée. Cette option nous aurait seulement permis de rencontrer les travailleuses étudiant au secondaire. De plus, cela nous obligeait à faire les entretiens durant les cours et compliquait le suivi pouvant être fait auprès des participantes. La seconde option était de travailler en partenariat avec une organisation offrant des services aux travailleuses domestiques. Nous avons privilégié cette option afin de ne pas perturber les activités académiques. De plus, cela nous permettait de contacter des travailleuses domestiques ne fréquentant pas l'école. *La Casa de Panchita* nous offrait aussi un cadre de confiance où il était possible de rencontrer les mêmes femmes sur une plus longue période de temps. Finalement, la présence de professionnels(les) travaillant auprès des travailleuses domestiques depuis des années permettait d'assurer un suivi auprès des participantes de la recherche si cela s'avérait nécessaire.

3.3 Collecte de données

3.3.1 Sélection des participantes

Nous avons choisi de faire notre recherche auprès d'un petit échantillon s'inscrivant dans un contexte bien défini. Nous avons conséquemment choisi un échantillon intra-site de taille réduite nous permettant de collecter des informations détaillées et comparables. De même, la taille réduite de l'échantillon favorisait une étude plus en profondeur. L'échantillonnage intra-site rejoint d'ailleurs nos objectifs de recherche qui sont exploratoires. Tel que Miles et Huberman (2003) le précisent, ce type d'échantillon correspond à une recherche visant des conclusions liminaires qui permettent de mettre en lumière des pistes de réflexion pour des recherches futures et favorise : [...] des descriptions plus complètes et approfondies [qui] peuvent procurer le matériel de bases pour les explications » (p. 171). Nous avons donc fait notre recherche auprès de huit personnes participant aux activités de *La Casa de Panchita*. Nous avons choisi un échantillon restreint puisqu'en considérant les impacts de la taille du groupe sur les discussions. Selon Boisvert (1995, p.65) : « Plus le nombre de membres est élevé, plus il devient difficile de contribuer au progrès du groupe ». Nous avons donc choisi la taille de notre groupe en nous référant à cet auteur et en considérant que : « Selon Mucchielli (1980), la taille optimale des groupes de tâches serait de cinq à six membres. Selon lui, ce nombre favorise des interactions plus riches et plus productives [et] assure la possibilité d'expression [...] » (Boisvert, 1995, p. 30). Bien que notre groupe se réfère plus à celui d'un groupe d'information, soit un groupe ayant pour but la collecte de données, nous considérons que la richesse des interventions est importante. De plus, nous souhaitons que chaque participante puisse s'exprimer librement. Pour ces raisons, nous avons choisi d'avoir 8 participantes, nous assurons ainsi d'être environ 5 à 6 participantes lors de chaque entretien de groupe. Afin de sélectionner nos participantes, nous avons établi une liste détaillée de critères d'inclusion qui étaient les suivants :

- Être une femme
- Avoir plus de 18 ans
- Travailler dans une maison privée depuis au moins 2 ans

- Travailler ou avoir travaillé sous la modalité « *cama adentro* »
- Se considérer dans une relation de travail domestique
- Travailler à Lima auprès d'une famille de niveau économique moyen à élevé
- Fréquenter *La Casa de Panchita* et avoir amorcé une réflexion sur ses conditions de travail

Nos critères de sélection se devaient d'être assez précis puisque nous souhaitions avoir un groupe relativement homogène. Le travail domestique étant un univers très hétérogène, il nous aurait été difficile de comparer les données recueillies auprès de personnes travaillant dans des contextes de travail très différents. Étant donné la grande différence entre le travail domestique dans une famille de niveau socio-économique moyen à élevé et dans un contexte économique précaire, nous avons préféré inclure ce critère dans notre choix de participantes¹⁶. De plus, nous avons choisi d'avoir un groupe plus homogène en considérant les propos de Boisvert (1995) : « L'homogénéité des caractéristiques personnelles des membres permet, comme l'expliquent Anzieu et Martin (1982), des accords plus faciles sur le plan socio-affectif, ce qui laisse plus de temps et d'énergie à consacrer à la tâche » (p.30). Boisvert rajoute d'ailleurs que la structure du groupe a aussi une influence sur la participation des membres, ainsi, plus grand sont les écarts de statuts entre les membres, plus il sera difficile de faire participer les membres aux statuts subalternes (Boisvert, 2007, p.66). D'autre part, nous avons aussi préféré faire notre recherche avec des femmes ayant déjà amorcé une réflexion sur leurs conditions de travail. Ce critère nous a permis d'avoir accès à une réflexion approfondie de la part des participantes, et ce, malgré la courte période de temps dont nous disposions. Toutes d'ailleurs connaissaient, du moins en partie, la loi péruvienne sur le travail domestique et avaient des conditions de travail légèrement supérieures à la moyenne des travailleuses domestiques à Lima. Nous sommes donc consciente que notre échantillon n'est pas statiquement représentatif de la situation de toutes les femmes travaillant en service domestique à Lima.

En ce qui a trait au processus de sélection des participantes, nous avons diffusé au sein de *La Casa de Panchita* de l'information sur notre projet et nous avons invité les intervenantes de

¹⁶ Nous n'avons par contre pas eu à exclure une participante à partir de ce critère puisque toutes celles qui ont manifesté un intérêt travaillaient dans une famille relativement aisée.

l'organisme à transmettre l'information aux femmes fréquentant régulièrement l'endroit. Nous avons approché au total environ une dizaine de travailleuses qui à leur tour ont discuté du projet avec d'autres personnes. Ce sont surtout les femmes participant déjà à certains groupes de discussion de l'organisme qui se sont intéressées à notre recherche. Plusieurs des participantes avaient donc participé antérieurement à ces groupes au sein de *La Casa de Panchita* où elles choisissaient les thèmes à aborder et sur lesquels réfléchir collectivement. Par contre, d'autres femmes n'ayant pas participé à de telles activités ont aussi voulu se joindre au groupe. Nous avons donc misé sur le bouche-à-oreille afin de faire connaître notre projet. Durant ce processus, nous avons rencontré individuellement les participantes qui voulaient avoir plus d'information sur la recherche. Nous leur expliquions alors en détail notre démarche. Si suite à ces explications elles semblaient toujours intéressées, nous nous assurons qu'elles correspondent aux critères d'inclusion. Dans le cas contraire, nous leur expliquions pourquoi ces éléments sont importants pour notre recherche et nous les remercions de leur intérêt pour notre projet. Il est à noter que certaines femmes nous connaissaient déjà suite à nos divers séjours à *La Casa de Panchita*. Cela a permis d'établir plus facilement un climat de confiance et a pu faciliter le recrutement de participantes.

3.3.2 Entretiens de groupe

Nous avons choisi comme technique de collecte de données l'entretien de groupe. Ce type d'entretien réunit un groupe « [...] en vue de savoir ce qui se passe dans ce groupe, quelle est son expérience du problème, quelles sont ses opinions sur les faits et les effets dont il est (ou a été) témoin » (Mucchielli, cité in Boutin, 1997, p.38) L'entretien de groupe nous permettra donc de « saisir les perceptions » du groupe (*Ibid.*). Il s'agit selon nous du choix le plus cohérent avec notre approche puisque les travailleuses domestiques impliquées dans notre recherche ont pu au sein de ces groupes partager leurs expériences avec d'autres femmes vivant des situations semblables tant au niveau professionnel que socio-économique. Il a été possible de faire ressortir collectivement certaines pratiques communicationnelles dans leurs vies quotidiennes (Hartsock, 1998; Madriz, 1998). De plus, selon Madriz (1998, p.116): « Communication among women can be an awakening experience and an important element of a consciousness-raising process because it asserts women's right to substantiate their own

experiences ». Le processus collectif a ainsi pu être utile aux travailleuses domestiques, souvent isolées par leurs conditions de travail, afin qu'elles partagent leurs expériences avec d'autres et prennent conscience que leurs opinions sont légitimes et validées par d'autres femmes. Le choix de l'entretien de groupe se veut donc cohérent avec notre posture épistémologique : « A standpoint is not simply an intersected position (interpreted as bias) but is interested in the sense of being engaged. » (Hartsock, 1998: 107) C'est en ce sens que nous avons fait des entretiens de groupe notre technique de collecte de données afin de donner la chance aux travailleuses domestiques d'échanger entre elles sur leurs relations de travail, ce qui nous permet de comprendre comment elles rendent compte de leurs communications avec leurs familles employeuses.

Nous croyons de plus que laisser les travailleuses domestiques discuter entre elles a pu contribuer à réduire la distance entre chercheure et participantes puisque le processus collectif de l'entretien a permis l'expression d'une pluralité de voix. La chercheure avait alors accès à deux types de communications : celle des participantes vers la chercheure et celles des participantes entre elles. Dans ce contexte, les entretiens de groupe prenaient la forme d'un groupe de discussion semi-dirigé. Notre rôle en tant que chercheure a donc été d'animer les discussions en proposant certains thèmes et en offrant des lignes directrices. Nous avons aussi travaillé sur les processus communicationnels afin de nous assurer que toutes aient la chance de s'exprimer librement (voir en annexe 1 l'une de nos grilles d'entretien).

3.3.3 Conversations de terrain

Bien que toutes les données qui ont été analysées dans le cadre de ce mémoire proviennent des entretiens de groupe, il nous paraît important de spécifier que nous avons effectué de nombreuses conversations de terrain dans un contexte informel. Nous avons donc discuté avec de nombreuses intervenantes, avocates et psychologues travaillant auprès de travailleuses domestiques autant à *La Casa de Panchita* que dans les collèges nocturnes ou dans les quartiers en périphérie (soit les quartiers les plus défavorisés). Nous avons aussi discuté avec les nombreuses travailleuses venant à l'agence d'emploi de *La Casa de Panchita* pour la première fois ou encore avec celles participant aux formations et aux cours de cuisine. Nous avons d'ailleurs pris part à plus de quinze journées de formation avec les travailleuses

domestiques à la recherche d'un nouvel emploi. Nos multiples séjours à Lima nous ont aussi permis de participer à diverses rencontres où des travailleuses revendiquaient le respect de leurs droits, que ce soit auprès du Ministère du Travail ou auprès de la Municipalité de Lima. Finalement, nous avons aussi partagé des moments d'amitié avec des travailleuses domestiques, que ce soit pour aller manger au restaurant ou encore en passant une soirée ensemble. Ces divers moments, bien qu'informels, nous ont permis de nous imprégner du contexte culturel, de mieux comprendre notre problématique et le contexte dans lesquels se fait le travail domestique à Lima. Ces conversations nous ont permis d'acquérir des référents culturels et expérientiels qui ont certainement servi de toile de fond pour notre interprétation dans le cadre de notre analyse. Pour cette raison, il nous paraissait important de les aborder, bien qu'il ne s'agisse pas de notre technique de collecte de données à proprement parler.

3.3.4 Déroutement des entretiens

Dans le cadre de notre recherche, nous avons interviewé un total de huit travailleuses. Presque toutes les participantes ont fait deux entretiens ou plus sauf deux participantes qui n'en ont fait qu'un. Nous avons réalisé un total de quatre entretiens de groupe. Les entretiens se sont déroulés à un intervalle de deux semaines dans les locaux de *La Casa de Panchita* et ont duré deux heures chacun¹⁷. Entre chaque rencontre, nous analysions notre matériel, ce qui permit un aller-retour entre la théorie et le terrain. Au total, les rencontres se sont déroulées sur deux mois. Le tableau ci-dessous récapitule en détail la présence des participantes à chaque entretien.

Tableau 3.1 : Présence des participantes aux entretiens de groupe

Date	Noms des participantes	Nombre de participantes
Entretien 1 : 5 février	Nancy, Elizabeth et Amélia	3 participantes
Entretien 2: 19 février	Nancy, Elizabeth, Fanny, Lucilla et Victoria	5 participantes
Entretien 3: 11 mars	Nancy, Elizabeth, Fanny, Victoria, Lucilla, Rocio et Mélissa	7 participantes
Entretien 4 : 25 mars	Fanny, Victoria, Lucilla, Rocio	4 participantes

¹⁷ Seul le troisième entretien a eu lieu trois semaines après l'entretien précédent en raison de l'indisponibilité d'une grande majorité des participantes.

Nous avons abordé au cours de ces quatre rencontres les expériences communicationnelles des participantes en leur demandant de décrire une discussion avec un membre de la famille employeuse qu'elles avaient vécu récemment. C'est à partir de ces événements que nous avons commencé les discussions. Nous souhaitons ainsi créer un espace de dialogue entre les travailleuses domestiques afin de recueillir des événements importants pour elles. Nous avons cherché à recueillir durant ces entretiens la description d'événements communicationnels, leurs interprétations de ceux-ci, ainsi que les éléments ou les raisons les ayant motivées à agir ainsi. Nous avons aussi favorisé les communications entre les participantes afin qu'elles puissent poser des questions aux autres participantes sur leurs récits. Finalement, dans le cadre du dernier entretien de groupe, nous avons pris un moment afin d'avoir l'avis des travailleuses sur la recherche et de savoir ce qu'elles ont retiré de l'expérience.

3.3.5 Portrait des participantes

Les informations nous permettant de dresser le portrait du groupe des participantes ont été récoltées grâce à un bref questionnaire distribué au début des entretiens (voir le questionnaire en annexe 2). Le travail domestique étant un univers très hétérogène, nous avons tenté dans notre recherche de présenter quelques points communs aux discours des travailleuses rencontrées en tenant compte de la diversité des expériences vécues en lien avec ce travail. Il nous semble donc primordial de faire le portrait des participantes de notre recherche et de spécifier que le groupe rencontré n'est pas représentatif de toutes les travailleuses domestiques à Lima. Ces informations nous permettent alors de mieux mettre en contexte les résultats obtenus dans notre recherche.

Tel que spécifié dans nos critères d'inclusion, les huit participantes que nous avons rencontrées étaient toutes des travailleuses domestiques en emploi, travaillant dans des familles au niveau socio-économique moyen à élevé et ayant amorcé une réflexion sur leurs conditions de travail. Au niveau des caractéristiques sociodémographiques, toutes les participantes étaient célibataires et sans enfants. De plus, elles avaient toutes migré à Lima afin d'y trouver du travail en tant que travailleuses domestiques. Cinq des participantes étaient originaires de la Sierra et trois de la côte péruvienne (Costa) soit deux des régions appartenant à la province de Lima et une du nord de la côte (Costa del Norte). Ces

caractéristiques sont assez représentatives de la situation péruvienne où, tel que précisé dans le contexte de cette recherche, la grande majorité des travailleuses domestiques sont des migrantes de la Sierra, célibataires et sans enfants.

Tableau 3.2: Région de provenance des participantes

	Lieux de naissance	Nombre de participantes
Sierra péruvienne	Cuzco	2
	Arequipa	1
	Cajamarca	1
	Ayacucho	1
Côte (Costa)	Province de Lima :	2
	Yauyos et Cañete	
	Piura	1

En moyenne, la majorité des participantes sont arrivées à Lima et ont commencé à travailler comme travailleuses domestiques entre 13 et 14 ans. Trois ont commencé à travailler avant l'âge légal soit deux à 11 ans et l'une à 13 ans. Deux ont commencé leur travail respectivement à 14 et 16 ans et finalement trois ont commencé à 18 ans. Elles ont en moyenne travaillé dans six maisons différentes, une seule des participantes est au travail de la même maison depuis son arrivée à Lima et deux ont travaillé dans plus de dix maisons. Plusieurs nous ont aussi dit avoir perdu le compte exact des endroits où elles ont travaillé.

Tableau 3.3 : Nombre de maisons où les participantes ont travaillé

Nombre de maisons	Nombre de participantes
1	1
2	2
3	1
7	1
8	1
10 ou +	2

En ce qui concerne leurs formations académiques, toutes les participantes ont suivi une formation scolaire de base. Cinq ont suivi une formation secondaire et quatre l'ont complétée. Deux ont aussi suivi une formation technique et l'ont complétée et l'une des participantes est présentement en train de suivre une formation universitaire. Il est aussi à noter que plusieurs d'entre elles suivent des cours d'anglais, soit dans des instituts spécialisés ou encore à *La Casa de Panchita*. Au moins trois de nos participantes étudiaient en même temps qu'elles travaillaient et une autre souhaitait changer d'emploi afin de poursuivre ses études.

Tableau 3.4 : Formation scolaire des participantes

Niveau d'éducation	Nombre de participantes
Études secondaires complétées	4
Études secondaires non complétées	1
Études techniques complétées	2
Études universitaires non complétées	1

Au niveau des modalités et conditions de travail, toutes les participantes ont déjà travaillé *cama adentro* et une seule des participantes travaillait au moment des entretiens sous la modalité *cama afuera*. Toutes les participantes avaient comme tâche de s'occuper d'une ou de plusieurs personnes dépendantes. Trois des participantes travaillaient exclusivement en tant que « niñeras » (gardienne d'enfant), trois étaient « niñeras », mais s'occupaient aussi des tâches de la maison et deux s'occupaient de personnes âgées en plus des tâches de la maison. Une seule des participantes devait en plus des tâches de la maison préparer les repas. Dans le cas des nombreuses des participantes, les familles employeuses avaient plus d'une travailleuse domestique. Cela permettait donc à certaines de s'occuper seulement des enfants. Par contre, lorsque les travailleuses s'occupaient des enfants, elles devaient aussi s'occuper du lavage de leur linge, de leur alimentation et du ménage de leur chambre. Certaines devaient aussi prendre soin des animaux domestiques de la maison. Le nombre de personnes dans la maison est aussi un élément qui influe sur la charge de travail à effectuer. Les participantes s'occupant des enfants et des tâches de la maison travaillent dans des maisons où il y a entre deux et cinq enfants. Celles prenant soin exclusivement des enfants travaillaient dans des familles comptant entre un et trois enfants. Finalement, les deux

personnes qui veillaient sur des personnes âgées travaillaient dans des maisons où il n'y avait que cette personne et un autre membre de la famille.

Tableau 3.5 : Tâches des participantes sur leurs lieux de travail

Tâches	Nombre de participantes
« Niñeras »	3
« Niñeras » et travail de la maison (lavage, ménage...)	3
Prendre soin d'une personne âgée et travail de la maison (lavage, ménages...)	2

De manière générale, nous considérons que les tâches effectuées par nos participantes représentent bien la diversité des tâches pouvant être effectuées dans le travail domestique. Il est par contre important de prendre en considération que toutes les participantes prenaient soin de personnes dépendantes ce qui est un élément pouvant intervenir dans les relations de travail.

3.4 Analyse des données

Étant donné que nous cherchions à identifier les stratégies de communications utilisées par les travailleuses domestiques ainsi que les éléments motivant ce choix et les obstacles aux communications, nous avons choisi d'analyser notre corpus récolté lors des entretiens selon la méthode d'analyse qualitative à l'aide des catégories conceptualisantes. Cette méthode, telle que détaillée par Paillé et Mucchielli (2003), est définie comme permettant : « [...] de jeter directement les bases d'une théorisation des phénomènes étudiés, sans qu'il y ait de décalage entre l'annotation du corpus et la conceptualisation des données » (p.147). Ce type d'analyse permet ainsi de chercher et d'extraire le sens des expériences vécues par les sujets dans une analyse en profondeur. Pour ce faire, notre analyse s'est déroulée en trois étapes soit : la transcription-traduction, la transposition-réarrangement et finalement la reconstitution et la narration. La première étape de notre analyse a été réalisée durant la collecte de données. Tel que spécifié, nos entretiens avaient lieu à chaque deux semaines, nous laissant ainsi le temps entre chaque rencontre d'écouter les enregistrements et de remplir

une fiche synthèse (voir appendice 1). Sur ces fiches, nous écrivions les informations suivantes : date de l'entretien, nombre de participantes et leurs noms et nos nouvelles questions émergentes. Par la suite, nous retranscrivions à partir des enregistrements le verbatim complet de l'entretien. Cette alternance entre la collecte de donnée et l'analyse nous a permis de réfléchir aux données collectées et d'animer la prochaine collecte de données afin de répondre à nos nouvelles interrogations. Notre analyse, dans sa première étape, fut donc continuellement alimentée par le travail de terrain.

La seconde étape, soit la transposition-réarrangement, débuta une fois que tous les entretiens furent réalisés et nous permit d'analyser à partir de catégories interprétatives les verbatims. Pour ce faire, nous avons utilisé un mode d'inscription sur fiche séparée et avons subdivisé chaque verbatim en unités de signification. Par la suite, sur chacune de ces fiches, nous avons inscrit nos informations sous forme de tableau. La première colonne contenait un code nous permettant de nous référer au verbatim. Dans la seconde, nous écrivions un énoncé synthétique résumant les propos de la ou des participantes. La dernière colonne est celle où nous écrivions une catégorie interprétative et quelques phrases nous permettant d'expliquer l'attribution de cette catégorie à l'extrait. Parfois, certains extraits se voyaient attribuer plus d'une catégorie si le contenu s'y prêtait. Il nous semble important ici de préciser ce que nous entendons par catégorie interprétative. Une catégorie interprétative est soumise à une analyse conceptualisante nous permettant de mettre en forme les phénomènes décrits et nommés dans le discours des participantes. Une catégorie fait donc toujours référence à un phénomène et tente de le décrire ou de le dénommer. Goffman (1974, cité in Maillé et Mucchielli 2003, p.168), illustre bien la définition d'une catégorie : « La catégorie est au phénomène ce que le costume est au comédien : elle rend manifeste, elle amplifie même, le temps d'une "représentation", les traits signifiants d'une scène de la vie quotidienne ». Afin de bien décrire les phénomènes étudiés, la catégorie interprétative peut être liée à un ensemble de référents théoriques et peut alors faire appel à des catégories d'analyse proposées par des théories existantes ou alors elle peut être totalement nouvelle et émergente. Dans le cadre de notre analyse, nous nous sommes référées à quelques pré-notions tout en restant ouverte aux catégories émergentes. Il est par contre important de se rappeler que nos catégories ne sont jamais totalement indépendantes des concepts théoriques et de nos pré-notions, bien que la

catégorie apposée au début de notre analyse n'était jamais figée et devait pouvoir se transformer ou se modifier. Notre analyse par fiche nous permettait ainsi, au fur et à mesure que nous effectuions notre analyse, de fusionner, subdiviser ou renommer certaines catégories. C'est ainsi que certaines sont ressorties comme étant récurrentes et sont devenues nos catégories principales (voir annexe 4).

Une fois que nous avons identifié certaines catégories comme principales, nous avons créé de nouvelles fiches pour chacune d'entre elles. Cette étape nous permit d'expliquer chaque catégorie en la définissant et en y indiquant ses spécifications et ses conditions d'existence. (Maillé et Mucchielli, 2003). Pour ce faire, nous avons relu chacun des extraits se référant à la catégorie pour par la suite inscrire sur la fiche les informations qui nous semblaient essentielles. C'est ainsi que nous avons trouvé les éléments caractéristiques de chacune d'entre elles et pu brièvement définir celles-ci. Les spécificités des catégories ont donc émergé directement des propos des participantes. La partie la plus complexe de cette étape fut de trouver les conditions d'existence des catégories puisque cela permettait aussi de mettre en relation nos catégories. Une condition d'existence renvoie aux « [...] situations, événements ou expériences en l'absence desquels le phénomène ne se matérialiserait tout simplement pas dans le contexte qui est le sien » (Maillé et Mucchielli, 2003, p.172). Ces conditions, pouvant être d'autres catégories, nous obligeaient à la fois à articuler celles-ci et à comprendre les relations entre chaque phénomène. Finalement, notre dernière étape, celle de la reconstitution et de la narration, fut celle de l'écriture. L'écriture a fait partie intégrante de notre analyse puisqu'elle a nécessité de sélectionner les éléments les plus significatifs et de trouver un assemblage synthétique compréhensible qui rendait justice aux phénomènes étudiés. Cette étape nous a donc demandé une réflexion approfondie afin d'organiser notre pensée pour par la suite la détailler et l'illustrer dans ce texte.

3.5 Limites méthodologiques et considérations éthiques

Notre recherche étant réalisée dans un contexte culturel différent du nôtre et auprès d'une population vivant des contraintes en raison de son travail, diverses considérations éthiques et limites méthodologiques ont dû être prises en compte dans notre méthodologie.

3.5.1 Posture de chercheure

Notre posture de chercheure a eu un impact important sur notre recherche, tant au niveau de notre analyse que dans nos relations avec les participantes aux entretiens de groupe. Il nous paraît donc important de nous situer et de faire l'inventaire de nos référents interprétatifs afin de rendre explicites nos postulats de départ, qui ont en quelque sorte été la toile de fond de notre analyse. Spécifier d'où nous parlons nous permet de mieux comprendre où notre regard s'est arrêté et ce que nous avons vu à partir de notre position. Pour ce faire, nous désirons nous situer personnellement et politiquement.

Avant tout chose, nous devons souligner que nous sommes une femme blanche, de classe moyenne, vivant dans un pays du Nord. Nous sommes mariée à un Péruvien et vivons depuis trois ans en grande partie dans un quartier périphérique de Lima, au sein d'une famille de classe moyenne. D'autre part, notre citoyenneté canadienne nous offre de nombreux privilèges au Pérou et des moyens financiers supérieurs à la majorité des Liméniens de classe moyenne. Nos nombreux aller-retours entre Montréal et Lima en sont un signe qu'il nous est difficile d'ignorer puisque nous n'avons pas besoin de visa pour traverser les frontières et le prix des billets d'avion reste abordable considérant nos salaires occidentaux. De plus, la société péruvienne étant encore aujourd'hui influencée par les différences ethno-raciales, il nous est nécessaire de considérer que nous sommes et resterons «gringa» (étrangère) aux yeux de la majorité des péruviens(nes), incluant les participantes à notre recherche. Nous devons aussi prendre en considération que nous n'avons jamais travaillé en service domestique et qu'à ce compte, notre expérience est certainement plus proche de celles des employeurs que des travailleuses bien que nous sommes sensibles à leur réalité. Au niveau politique, nous avons une position féministe. Nous militons entre autres pour l'amélioration des conditions de travail des travailleuses domestiques et pour la reconnaissance de leurs droits. Nous avons de plus travaillé à Lima au sein d'une organisation féministe et nous avons été bénévole pour l'AGTR, l'organisme ayant participé à notre recherche.

En somme, nous avons dû faire attention à notre position tout au long de notre recherche au sein de la relation qui s'est développée avec les participantes. Pour ce faire, notre méthodologie nous a aidée puisque nous considérons chaque femme comme l'experte de sa

propre vie et nous nous inspirons des propos de Hartsock (1998, p.40) : « Feminism as a mode of analysis leads us to respect experience and differences, to respect people enough to believe that they are in the best position to make their own revolution » .

3.5.2 Recherche et violence symbolique

Tel que nommé par Bourdieu (1993), le contexte de recherche où la chercheuse rencontre les participante est une relation complexe où des risques de violence symbolique sont bien présents. La violence symbolique est ici définie comme étant une imposition de signification. Martuccelli (1999) résume bien le concept de violence symbolique:

La domination ne résulte pas alors d'un travail délibéré d'imposition symbolique mais du fait que les agents appliquent aux structures objectives du monde social des catégories de perception issues de ces mêmes structures sociales et qui ont tendance à faire percevoir le monde comme évident, voir naturel [...] Dans cette lecture de la domination, la violence symbolique et tout ce qu'elle porte de tacite, auprès de ceux qui l'exercent comme de ceux qui la subissent, apparaît comme un effet de la structure du champ lui-même, comme une structure invisible qui organise la perception des acteurs (Martuccelli, 1999, p.130).

Il est donc nécessaire de prendre des précautions afin d'éviter une communication symboliquement violente ou du moins de réduire celle-ci, bien que cette imposition soit involontaire. Pour ce faire, les différences et les rapports sociaux en présence dans la relation sont à prendre en considération. Étant consciente, tel que présenté ci-dessus, de notre posture de chercheuse et des rapports sociaux de classe et de « race » présent entre nous et les participantes, nous avons tenté de minimiser l'impact de ceux-ci en adoptant un langage se voulant non violent et en portant une attention particulière aux communications non verbales dans les entretiens de groupe ou dans les conversations de terrain. Par contre, nous ne pouvons pas nier qu'à certains moments, les participantes se référaient à notre rôle « d'experte » et cherchaient auprès de nous des solutions à certains problèmes rencontrés dans leurs milieux de travail. Il nous était alors essentiel de leurs rappeler que nous n'avions pas de « recette » à leurs fournir ou de réponses à leurs interrogations et que c'était plutôt au groupe de mettre en commun ses expériences afin qu'ensemble nous puissions mieux

comprendre les problèmes rencontrés et les possibilités qui s'offraient à elles afin de les résoudre. Bien entendu, ce type de réponse ne correspondait pas toujours à leurs attentes. Nous avons aussi misé sur l'établissement d'une relation de confiance avec les participantes afin de minimiser la violence symbolique. Notre pré-terrain et notre terrain cumulant au total huit mois de présence ont certainement facilité l'établissement d'une relation de confiance tout comme notre appréciation de la culture péruvienne et notre connaissance approfondie de celle-ci. Le fait que nous habitions dans un quartier de la périphérie et que nous connaissions le langage populaire nous a de plus facilité notre acceptation dans le groupe des participantes. Nous avons également participé à de nombreuses activités autres que celles de notre recherche afin d'établir une relation sincère avec les participantes. Notre relation s'est donc établie au-delà de la recherche et une proximité réelle et sincère nous permit certainement de dépasser certains obstacles liés à nos différences culturelles et de classe. Malgré tout, notre ouverture d'esprit et notre attitude ne peuvent en aucun cas éliminer totalement la violence symbolique dans les rapports entre chercheuse et participante. Nous nous devons donc de réfléchir et de rester conscientes des risques associés à cette violence symbolique, des rapports sociaux en présence dans la relation et de notre posture de femme blanche, scolarisée et provenant d'un pays du Nord.

3.5.3 Changement apporté à la méthodologie

Notre méthodologie a dû prendre en considération la réalité des travailleuses domestiques avec lesquelles nous avons effectué notre recherche. Celle-ci a donc dû être modifiée durant la recherche en raison du contexte particulier à leur situation. Tout d'abord, il était important pour nous de pouvoir rencontrer les mêmes femmes à plus d'une reprise. Lorsque nous avons expliqué notre projet aux responsables de l'AGTR, celles-ci nous ont averties des difficultés que cela impliquait. Nous avons malgré tout désiré continuer dans cette voie, tout en ajoutant une certaine flexibilité à notre méthodologie. Nous avons dû prendre en considération que le dimanche était, pour la grande majorité des travailleuses, leur seule journée de congé. Afin de leur permettre de profiter de ces journées pour faire autre chose que des entretiens de groupe, nous avons espacé nos rencontres aux deux semaines. De plus, puisque notre terrain a eu lieu durant la période estivale à Lima, nous avons donc dû comprendre que les travailleuses

devaient parfois travailler les dimanches. Étant donné qu'elles ne pouvaient pas nous assurer d'être présentes à toutes les rencontres, nous avons fait les entretiens avec les participantes qui se présentaient. C'est pour cette raison que toutes n'ont pas été présentes aux quatre entretiens. Le fait d'espacer les rencontres nous a permis d'avoir une plus grande participation aux entretiens, mais malgré tout, nous n'avons pas pu nous assurer que toutes seraient présentes à chacune d'entre elles. Les participantes étaient donc libres de venir ou non et pouvaient à tout moment se retirer de la recherche sans avoir à se justifier. D'autres participantes pouvaient aussi se joindre à la recherche si le groupe acceptait et s'il restait un minimum de deux rencontres prévues.

CHAPITRE IV

MISE EN CONTEXTE DU TRAVAIL DOMESTIQUE AU PÉROU

« Un phénomène demeure incompréhensible tant que le champ d'observation n'est pas suffisamment large pour qu'y soit inclus le contexte dans lequel ledit phénomène se produit »
(Watzlawick, 1972, p.15)

4.1 Mise en contexte historique du travail domestique au Pérou

Afin de mieux comprendre le contexte actuel du travail en service domestique en Amérique latine et au Pérou, il semble important de faire un retour sur le contexte historico-social du travail domestique et d'ainsi voir l'évolution des conditions de travail et les traces de l'histoire dans les représentations et comportements sociaux actuels.

4.1.1 Période coloniale, républicaine et esclavagisme

En 1531 arrivent au Pérou Francisco Pizarro et quelques colons espagnols. Ils réussissent quelques années plus tard, entre autres en raison de divisions au sein de l'Empire Inca, à anéantir celui-ci et à en prendre le contrôle. C'est en 1535 que Pizarro fonde la ville de Lima qui devient l'un des centres administratifs espagnols dans le «Nouveau-Monde» tout comme Santiago, Quito, Ciudad de Mexico et Guadalajara. L'expansion de la ville fut fulgurante et déjà en 1600 il y avait 14 000 habitants à Lima. Ce chiffre augmenta considérablement pour atteindre 37 000 habitants en 1700. Lima devient rapidement l'une des villes les plus riches du «Nouveau-Monde» où la nouvelle aristocratie s'installa puisque toutes les richesses transitaient par celle-ci. La ville devient ainsi un lieu de métissage culturel où Espagnols, Indigènes et esclaves noires devaient cohabiter.

L'arrivée des Espagnols fit connaître de nombreux changements culturels aux peuples vivant sur le territoire. L'un de ceux-ci fut l'importation d'un nouvel ordre social basé principalement sur les différences ethno-raciales (Lévano Medina, 2002). La société entière fut divisée sur la base de ces différences permettant entre autres de créer deux groupes : les personnes devant être servies (les Espagnols) et celles devant servir (les Indigènes). La discrimination et le racisme furent donc institutionnalisés et inscrits au sein de diverses lois permettant ainsi d'établir une échelle de servitude et de statuts sociaux. C'est par la naturalisation des différences ethno-raciales que ce système social fut justifié. Tel que nous le dit Spalding (1974 in Barrig 2001), durant le 17^e siècle, l'on considérait que les indigènes s'occupaient des tâches les plus déshonorantes et les plus ingrates, non en raison de l'invasion espagnole et des processus de domination, mais en raison de leur nature les vouant au service et de leur infériorité. Un processus très semblable affecta les femmes puisque la structure sociale divisa également la société en raison des différences sexuelles, elles aussi naturalisées, qui par la suite s'inscrivit dans les dispositifs juridiques et légaux. L'idéologie de l'époque, instituée par les autorités espagnoles, maintenait en tutelle les femmes. Elles devaient donc rester au sein du foyer patriarcal qui était alors vu comme l'unité de contrôle social. Les lois encadrant le mariage et l'héritage permettaient d'assurer ce contrôle social et de préserver l'autorité patriarcale (du père ou du mari) sur les femmes (Kuznesof, 1993). D'autres obstacles juridiques et sociaux, tels la « *Leyes de las Indias* » et les Conseils Municipaux, excluaient aussi les femmes des fonctions économiques où le contrôle sur les ressources économiques s'exerçait. Pour ce faire, les femmes étaient reléguées à des tâches et emplois non administratifs (*Ibid.*). C'est ainsi que le travail dans la sphère domestique devint l'un des rares domaines de l'époque accessible aux femmes. Il est à noter que durant cette période, les possibilités d'emploi en services domestiques étaient grandes puisque la majorité des maisons espagnoles avaient au minimum une travailleuse domestique et que certaines engageaient jusqu'à 40 personnes. De plus, au début de la période coloniale, les blanches, les indigènes et les métisses¹⁸ travaillaient au sein des foyers :

¹⁸ Le terme métis est ici utilisé pour référer à « un individu provenant du croisement de parents, de "races" différentes (les guillemets sont de nous) » et non seulement à un individu « [...] autochtone [...] d'ascendance mixte indienne [sic] et européenne [...] » (Grand dictionnaire terminologique de l'Office Québécois de la langue française).

« [...] El trabajar como sirviente en el Nuevo Mundo al principio del período colonial pareció para todos una posibilidad razonable, excepto para la élite. Dicho trabajo también tenía la ventaja de llevarse a cabo en un ambiente protegido, educacional y paternalista. Estos factores, agregados a las limitaciones sobre el trabajo de las mujeres en el conjunto del ambiente colonial, cuentan mucho para la gran popularidad del trabajo doméstico »¹⁹ (Kuznesof, 1993, p.27).

Malgré tout, les femmes indigènes restaient les plus nombreuses à effectuer ce type de travail et leurs conditions de travail étaient inférieures à celles des autres femmes. Kuznesof (1993) écrit que le travail domestique en Europe était à l'époque considéré comme un travail respectable, mais que rapidement le travail domestique en Amérique latine s'est éloigné de la tradition européenne et est devenu un travail exploité où les femmes indigènes se trouvaient presque en situation d'esclavage, travaillant contre un peu de nourriture et un endroit où dormir. Kuznesof (1993, p.29) souligne d'ailleurs que durant la période coloniale:

« [...] La asociación del servicio doméstico con el nivel más bajo del sistema de clase, casta y color que dominó la sociedad hispanoamericana causó una alienación gradual entre patronos y sirvientes, así como también una pérdida de posición para la ocupación del servicio doméstico²⁰ ».

En plus des femmes indigènes et de quelques femmes blanches, un troisième groupe est venu constituer une grande partie des travailleuses domestiques : les esclaves provenant de la traite des noirs. Ce n'est que quelques années après l'arrivée des premiers colons espagnols au Pérou que la traite des noirs et l'importation d'esclaves commencèrent à Lima. Déjà en 1554 il y avait à Lima 1539 esclaves et durant la période du vice-roi Toledo soit entre 1566 et 1581 il y avait 12 000 noirs au service des Espagnoles au Pérou (Corilla Melchor, 2002). À la fin

¹⁹ « [...] Le travail en tant que servante dans le Nouveau-Monde au début de la période coloniale semblait pour tous une possibilité raisonnable, excepté pour l'élite. Ce type de travail avait aussi l'avantage d'être pratiqué dans un environnement protégé, éducatif et paternel. Ces facteurs, ajoutés aux limites concernant le travail des femmes dans l'ensemble de l'ambiance coloniale, ont beaucoup à voir avec la grande popularité du travail domestique » (traduction libre).

²⁰ « [...] L'association du service domestique au niveau le plus bas du système de classe, de race et de couleur qui dominait la société hispano-américaine a causé une aliénation graduelle entre les patrons et les servantes, ainsi qu'une perte de position sociale pour les emplois en service domestique » (traduction libre).

du 18^e siècle, 25,6% de la population liménienne était constituée d'esclaves noires formant ainsi le second groupe le plus important à la suite des Espagnols (34,2 %) (Rivoldi Nicolini, 2002). Durant cette même période, en 1791, 40 357 esclaves furent recensé(e)s au Pérou dont la majorité, soit 29 763 à Lima. Il est important de comprendre que l'esclavage n'était pas uniquement lié à l'économie péruvienne bien qu'il permettait aux propriétaires d'obtenir des revenus. L'importance de l'esclavage se trouvait tout autant dans le prestige social associé au fait d'avoir des esclaves.

Aguirre (2005, p.19) note d'ailleurs à ce sujet :

« La esclavitud en el Perú representaba una fuente importante de ingresos y prestigio social (no sólo para las clases dominantes, vale la pena aclarar) y un mecanismo de control social altamente valorado por las elites, de manera que cualquier proyecto para liquidarla era visto necesariamente como un ataque a la propiedad y el orden social ²¹ ».

À Lima, durant la période esclavagiste, la majorité des esclaves travaillait soit en tant que journalier(e), devant ainsi aller travailler à l'extérieur de la maison de leurs propriétaires et leur redonner le salaire gagné, soit en tant qu'esclaves domestiques. Lorsque les femmes esclaves travaillaient en tant que journalières, c'était souvent à titre de travailleuses domestiques dans une autre maison. Durant les 16^e et 17^e siècles, les esclaves noires sont devenues plus en demande que les femmes indigènes en tant que travailleuses domestiques. D'ailleurs, lorsqu'elles travaillaient à l'extérieur, leurs propriétaires touchaient un meilleur revenu pour leur travail que le salaire des femmes indigènes (Kuznesof, 1993). Au 16^e siècle, les femmes indigènes étaient plus nombreuses à travailler en tant que « servantes » dans les maisons espagnoles, mais en raison de diverses législations visant leurs protections, les esclaves devinrent au 17^e siècle le groupe le plus nombreux à effectuer ce type de travail. Entre autres parce qu'elles étaient peu nombreuses, les travailleuses domestiques d'origine espagnole gagnaient le meilleur salaire, et ce, jusqu'à la fin du 18^e siècle (*Ibid.*). Il va sans dire que le travail domestique était effectué majoritairement par des femmes, mais que les

²¹ « L'esclavage au Pérou représentait une source importante de revenus et de prestige social (pas seulement pour les classes dominantes, nous devons le spécifier) et un mécanisme de contrôle social hautement valorisé par l'élite, de manière à ce que tout projet pour l'abolir était nécessairement vu comme une attaque à la propriété et à l'ordre social » (traduction libre).

différences ethno-raciales venaient créer différents groupes de travailleuses, ce qui influençait largement les conditions de travail dans lesquelles le service domestique était effectué.

Malgré tout, la majorité des femmes esclaves qui étaient affranchies choisissaient de travailler en tant que travailleuses domestiques. Cela leur permettait de gagner assez d'argent pour à leur tour avoir des esclaves, ce qui démontre bien que le travail domestique ne se faisait pas simplement dans les maisons des classes dominantes. À ce sujet, Lévano Medina (2002, p.143) écrit:

« Al obtener la libertad [los esclavos liberados] se emplearon en diversas ocupaciones. En el caso de las mujeres el servicio doméstico era una de las tareas elegidas por excelencia. Gracias a su trabajo o donaciones de sus antiguos amos, estas mujeres de castas pudieron forjar pequeñas fortunas que les permitieron tener una vida holgada dentro de sus necesidades. Así, no fue extraño que muchas de ellas contaran con esclavos y propiedades que les sirvieron de sustento. Estas negras, zambas y mulatas libertas formaron una pequeña elite dentro de la "república de negros" que les permitió movilizarse en una esfera más amplia de la sociedad colonial²²».

Nous pouvons donc constater que durant la période coloniale, le travail domestique n'était pas pratiqué uniquement dans les familles aisées bien que celles-ci avaient souvent de nombreuses travailleuses domestiques, ce qui élevait leur statut social. Pour les femmes, travailler pour une famille riche avait aussi ses avantages puisque cela permettait d'avoir un meilleur salaire, mais aussi de moins travailler, d'être moins surveillé, de manger mieux et d'avoir un endroit plus confortable où rester (Lévano Medina, 2002). Toutefois, peu importe la classe sociale à laquelle appartenait la famille employeuse, les relations de travail, plus particulièrement les relations patronne-esclave, étaient souvent conflictuelles. Il est important de savoir qu'à l'époque, le seul règlement concernant le travail domestique stipulait que les

²² « En obtenant la liberté [les esclaves libéré(e)s] s'engageaient dans divers types d'emploi. Dans le cas des femmes, le service domestique était l'une des tâches privilégiées. Grâce à leur travail ou à des dons de leurs anciens propriétaires, ces femmes de races [sic] ont pu se faire une petite fortune leur permettant de mener une vie largement au-dessus de leurs besoins. Ainsi, il ne fut pas étrange que plusieurs d'entre elles aient des esclaves et des propriétés leur servant de soutien. Ces noires, zambas (mixage d'indigène et noir) et mulâtres libérées forment une petite élite dans la «république de noires» qui leur permirent de se mobiliser dans la sphère plus large de la société coloniale²² » (traduction libre).

« servantes domestiques » étaient sous l'autorité et la responsabilité du chef de maison où elles travaillaient (Kuznesof, 1993, p. 28). La soumission attendue des travailleuses ainsi que les relations de travail souvent très personnelles et paternalistes pouvaient créer des obstacles pour les travailleuses vivant des situations difficiles au travail. Lors des situations conflictuelles entre les familles employeuses et les travailleuses domestiques, les travailleuses avaient peu de possibilités qui s'offraient à elles. Elles en venaient souvent soit à prendre la fuite ou alors à poursuivre légalement la famille employeuse, par exemple dans le cas d'une agression sexuelle. Selon Lévano Medina (2002), le recours aux tribunaux à cette époque était la voie de confrontation légale bien qu'il s'agissait d'une protestation passive.

Ce n'est que vers les années 1790 que la rupture avec l'Empire espagnol commença pour se terminer avec l'Indépendance du Pérou le 28 juillet 1821. Durant cette même période, un processus graduel et lent vers l'intégration des esclaves et la fin de l'esclavage s'initia. Ce n'est qu'en 1854, soit près de 30 ans après l'Indépendance du Pérou, que l'esclavage fut aboli par le décret de Castilla. Suite à l'abolition de l'esclavage, le travail domestique continua d'exister, mais cette fois il fut essentiellement effectué par des travailleuses indépendantes. Cela créa certainement quelques changements importants, bien que depuis le 18^e siècle, le groupe occupant majoritairement les emplois domestiques n'était plus les esclaves, mais les métisses. C'est encore une fois en raison des justifications ethno-raciales que celles-ci étaient préférées aux autres femmes puisque leur ascendance espagnole était considérée comme un avantage. Il est donc clair que malgré la fin de l'esclavage au Pérou, la société resta basée sur les différences ethno-raciales et que les travailleuses domestiques restaient en majorité des femmes racialisées (indigènes, métisses ou afro-péruviennes), ce qui, à ce jour, est encore une réalité péruvienne. La grande différence au niveau du travail domestique durant le 19^e siècle fut au niveau législatif puisque les nouvelles lois renforcèrent l'autorité du chef de la famille employeuse sur la travailleuse domestique. De plus, l'État refusait de se mêler de ce qui se passait dans les maisons privées, ce qui augmenta grandement le pouvoir des employeurs sur les travailleuses domestiques (Kuznesof, 1993). D'autre part, la situation des femmes sur le marché du travail changea grandement puisque la demande de main-d'œuvre féminine augmenta et que du même coup les obstacles légaux et juridiques de l'insertion des femmes sur le marché du travail diminuèrent. Malgré ces changements, les travailleuses étaient

souvent des célibataires ou des veuves. La majorité des femmes travaillant étaient aussi des femmes racialisées. Les femmes blanches et les femmes mariées n'intégrèrent alors que très peu le marché du travail (*Ibid.*) Pourtant, malgré l'augmentation des opportunités de travail pour les femmes, entre autres dans le secteur industriel, le travail domestique continua d'attirer de nombreuses travailleuses et constituait encore à l'époque un travail privilégié par les femmes :

« Aun durante este período el servicio doméstico continuó absorbiendo una proporción sustancial de la mano de obra femenina, como continuación, de relaciones sociales y productivas preindustriales y como un reforzamiento del hogar patriarcal. La casa privada fue vista "como un lugar protegido para el trabajo de la mujer", un "guardián de la virtud moral" ²³» (Kuznesof, 1993, p.31).

Il est vrai qu'à l'époque, le travail dans une maison privée était souvent perçu comme une manière « d'éduquer » les jeunes filles. De plus, comme de nombreuses filles quittaient les provinces du pays pour la capitale afin d'y travailler, les familles préféraient savoir leurs filles dans un foyer familial où elles seraient plus « protégées » et où elles auraient un toit et de la nourriture. Durant cette période, les migrations vers la ville étaient nombreuses puisque les conditions de vie en province étaient difficiles et que peu d'emplois y étaient offerts. Par contre, cette intensification des migrations internes provoqua un déséquilibre et les jeunes femmes cherchant un travail en service domestique étaient plus nombreuses que les possibilités d'emplois, ce qui n'aida pas à améliorer les conditions de travail (Kuznesof, 1993). Ces phénomènes migratoires continuèrent au 20^e siècle et aujourd'hui encore, de nombreuses jeunes filles quittent leurs villages et provinces pour aller s'installer dans les grandes villes avoisinantes.

²³ « Même durant cette période, le service domestique continua d'absorber une importante proportion de la main-d'œuvre féminine, comme une continuation de relations sociales et productives préindustrielles et comme renforcement du foyer patriarcal. La maison privée était vue "comme un lieu protégé pour le travail de la femme", "un gardien de la vertu morale" » (traduction libre).

4.1.2 Le 20^e siècle : Migration et premiers pas vers l'organisation, l'institutionnalisation et les syndicats des travailleuses domestiques au Pérou

Le 20^e siècle au Pérou fut caractérisé à son tour par de nombreuses migrations internes, plus particulièrement durant la seconde moitié de ce siècle. L'inégalité économique des régions péruviennes, le peu de possibilités d'emplois en région et la pauvreté rurale continuèrent à être des moteurs pour cette migration qui avait souvent comme destination la capitale (INEI, 2008; Macassi Leon, 2009). Lima a d'ailleurs, entre les années 1940 et 1961, triplé sa population et est resté, suite à la période coloniale et républicaine, le centre économique et administratif du Pérou (INEI, 2008). Dans les années 80, le phénomène d'urbanisation s'est poursuivi entre autres en raison de la crise économique que vivait le pays. Les violences politiques vécues en raison du terrorisme et des *Senderos Luminoso* ne firent qu'intensifier les migrations vers la capitale. Dans ce contexte de migration, de nombreuses femmes se sont consacrées au travail domestique lors de leur arrivée à Lima. Certains employeurs allaient même directement en province pour y engager une travailleuse domestique ou encore pour proposer aux parents de jeunes filles de fournir éducation et alimentation si elles venaient les "aider à la maison", ce que de nombreuses familles acceptèrent :

« Personas de Lima, sobre todo de la clase media, vienen al campo para contratar chicas como trabajadoras del hogar para ellos o sus conocidos: ofrecen a los padres una pequeña cantidad de dinero, un burro o una oveja a cambio de su hija²⁴ ». (Schellekens et Van der Shoot, 1993, p.255)

Le travail domestique durant le 20^e siècle fut le choix de nombreuses femmes migrantes qui y virent une première possibilité d'insertion sur le marché du travail (INEI, 2008). En 1978, la *Juventud Obrera Católica* (JOC) estimait à plus de 200 000 le nombre de travailleuses domestiques à Lima et en 1981, près de 19 % de la PEA féminine au Pérou s'employait au travail domestique (Schellekens et Van Der Schoot, 1993). Malgré le grand nombre de femmes travailleuses domestiques, le travail domestique était grandement dévalorisé et

²⁴ « Des personnes de Lima, surtout de la classe moyenne, viennent en campagne pour engager des filles comme travailleuses domestiques pour eux ou pour des personnes qu'elles connaissent: ils offrent à leurs parents une petite quantité d'argent, un âne ou une brebis en échange de leur fille » (traduction libre).

associé au niveau social le plus bas. Les travailleuses devaient donc vivre avec la discrimination sociale qui y était associée. L'étude réalisée par Heyman et citée par Chaney et Garcia Castro (1993) démontre bien cette réalité. Selon cette étude, en 1974, seulement deux emplois étaient plus dévalorisés que le travail domestique, soit la prostitution et la mendicité. (p.14) Cette dévalorisation du travail domestique rémunéré se reflétait dans les conditions de travail : salaire très bas, peu de possibilités de mobilité sociale, longue journée de travail, peu d'intimité... De plus, l'État ne protégeait que très peu ce type d'emploi et certaines lois pouvaient même être interprétées comme permettant aux employeurs d'exiger des journées de travail de 16 heures puisque la loi stipulait que les travailleuses domestiques devaient avoir 8 heures de repos pour chaque 24 heures de travail (*Ibid.*).

Ce n'est que vers les années 1970 que les travailleuses domestiques commencèrent à s'organiser afin de revendiquer leurs droits et de meilleures conditions de travail. Cette organisation, en comparaison aux autres pays de la région, se fit beaucoup plus tardivement. À titre d'exemple, nous pouvons penser au *Sindicato Autónomo de empleados de casa particular* qui fut mis en place au Chili en 1929 ou encore au *Sindicato del Personal de casas de familia* qui vit le jour en 1944 en Argentine (Macassi Leon, 2009).

Au Pérou, ce n'est que durant les années 1970 que le contexte social et politique fut favorable à l'organisation des travailleuses domestiques, entre autres à cause de l'émergence de la Théologie de la Libération ²⁵ au sein de l'Église catholique. Avant 1970, différentes congrégations catholiques offraient des services aux travailleuses domestiques afin d'assurer leur bien-être et leur développement personnel, mais l'Église ne mettait pas de l'avant le développement de l'autonomie des travailleuses (Macassi Leon, 2009; Schellekens et Van Der Schoot, 1993). Avec l'émergence de la Théologie de la Libération, une partie de l'Église aspire au changement social et à mettre fin à l'exploitation et à l'oppression. Certains groupes

²⁵ La théologie de la libération est un courant de pensée chrétien visant un changement social et dénonçant les structures sociales et économiques menant à l'oppression et l'exploitation. Ce courant de pensée gagna rapidement de la popularité en Amérique latine avec des représentants tels que Gutierrez, Boff et Camara.

de l'Église, inspirés par cette théologie, refusèrent le *statu quo* de l'Église. C'est dans ce contexte que des groupes tels que la *Juventud Obrera Católica* (JOC) ont joué un rôle important au Pérou dans la création de syndicat de travailleuses domestiques. Vers 1966, la JOC commença à travailler avec les travailleuses afin de développer une conscience de classe (Schellekens et Van Der Schoot, 1993). Durante cette même période, un groupe étudiant nommé *Tupac Amaru Yupanqui* tenta à son tour d'aider les travailleuses domestiques à s'organiser et à demander au gouvernement une meilleure protection législative. Le groupe ne dura pas très longtemps et les femmes participant à la JOC ainsi que d'autres travailleuses domestiques continuèrent le travail d'organisation pour en arriver quelques années plus tard à un premier syndicat à Lima (*Ibid.*).

En plus du rôle de l'Église favorisant l'émergence de syndicat, il est nécessaire d'aborder le contexte politique de l'époque qui fut lui aussi favorable à ce type d'organisation. En 1968, le Pérou vécut un coup d'État où Juan Velasco prit le contrôle du pays et mit en place un gouvernement militaire réformiste. Les mouvements populaires prirent de l'ampleur durant ces années et ont pu profiter de l'ouverture du gouvernement pour l'organisation des mouvements populaires. Sous ce gouvernement, 2066 nouveaux syndicats virent le jour (*Ibid.*, p.258). Malgré la volonté de s'organiser et le contexte favorisant l'organisation politique de certains milieux populaires, les travailleuses domestiques ont dû faire face à de nombreux obstacles dans leur chemin vers l'organisation. L'un des obstacles fut la loi de l'époque qui ne reconnaissait un syndicat que s'il était formé d'au moins 20 employés travaillant pour un même patron, ce qui était totalement impossible pour les travailleuses domestiques. Même si cette loi ne semblait pas être toujours appliquée et que des syndicats tels que celui des travailleuses domestiques à Cuzco vit le jour en 1972, à Lima la reconnaissance fut plus compliquée. Des ententes avec le Ministère du Travail afin de trouver des conditions alternatives permettant la reconnaissance des syndicats des travailleuses domestiques durent être faites et de nombreuses manifestations exigeant la reconnaissance des syndicats eurent lieu (Schellekens et Van Der Schoot, 1993). En 1973, cinq syndicats représentant des travailleuses de différents quartiers tels que le stipulait l'entente avec le Ministère et représentant 2500 membres ont demandé leur reconnaissance officielle (*Ibid.*, p.259).

Durant les années suivantes, les syndicats se multiplièrent et réclamèrent ensemble de meilleures conditions de travail et l'augmentation des salaires, mais malgré tout, les travailleuses domestiques ont rapidement dû faire face à d'autres difficultés telles que les pressions des employeuses ou le licenciement de travailleuses impliquées dans les causes syndicales. Des changements politiques de l'époque, réprimandant plus fortement les protestations sociales, vinrent aussi compliquer l'organisation des travailleuses (Schellekens et Van Der Schoot, 1993, p.259). Malgré les nombreuses difficultés, en 1979 un premier congrès national regroupant différentes organisations de travailleuses domestiques péruviennes eut lieu à Lima suivi d'un second congrès quelques années plus tard en 1981 à Juliaca (*Ibid.*). Vers la fin des années 80, face aux difficultés pour la syndicalisation des travailleuses domestiques, différentes organisations autres que les syndicats, tels que *l'Asociación Grupo de Trabajo Redes* (AGTR) virent le jour. Jusqu'à aujourd'hui, l'organisation des syndicats de travailleuses domestiques au Pérou reste difficile et contacter les travailleuses reste un défi pour toute organisation désirant travailler avec elles. Les conditions du travail domestique restent encore aujourd'hui un défi pour l'organisation politique de travailleuses domestiques : isolement des travailleuses, dévalorisation du travail, impression que cet emploi est temporaire et le nombre d'heures de disponibilité à l'extérieur des heures de travail.

Malgré les difficultés, une organisation régionale, la *Confederación Latinoamericana y del Caribe de las Trabajadoras del Hogar* (CONLACTRAHO) a commencé à réunir différentes organisations d'Amérique latine et des Caraïbes représentant les regroupements nationaux de travailleuses domestiques. La première rencontre eut lieu en 1998 et, en 2006, la 5^e rencontre de la Confédération a eu lieu à Lima au Pérou (Macassi Leon, 2009). Le travail effectué par les différentes organisations tant nationales que régionales a permis, malgré les difficultés rencontrées, d'obtenir une meilleure protection légale pour les travailleuses domestiques et de faire la promotion des droits des travailleuses domestiques au Pérou.

4.2 Repères juridiques sur les droits des travailleuses domestiques au Pérou

Au Pérou, c'est depuis le 10 mars 1970, sous le gouvernement militaire de Velasco, que les travailleuses domestiques voient leurs droits du travail protégés par une loi, à l'époque par le *Décret Suprême 002*. C'est grâce aux efforts de nombreuses travailleuses domestiques et suite à de nombreuses pressions sur les autorités politiques qu'elles réussirent à obtenir quelques bénéfices sociaux et une certaine protection légale de leurs droits. Ce n'est qu'en 2003, après plus de 30 ans, que le gouvernement de Alejandro Toledo mit en place la loi 27986, la Loi des Travailleurs et Travailleuses Domestiques (*Trabajadores y Trabajadoras del Hogar*). Cette loi ajouta trois nouveaux droits à ceux gagnés en 1970, soit la reconnaissance d'une journée maximale de huit heures de travail, l'obligation des employeurs de donner une journée de congé aux travailleuses lors des journées fériées et l'obtention d'un bonus (*gratificaciones*) pour Noël et pour la période de la fête nationale, soit en décembre et en juillet, comme prescrit dans le régime général pour les travailleur(euse)s. Depuis 1992, le Code de l'Enfant et de l'Adolescent (*Código del Niño y del Adolescente*) protège les enfants et adolescent(e)s se voyant dans l'obligation de travailler. Étant donné que plusieurs jeunes filles et adolescentes travaillent en service domestique, ce Code leur reconnaît aussi certains droits (AGTR, 2005). Par contre, malgré une loi du travail spécifique au travail domestique, le travail domestique reste, au Pérou, un emploi sous-valorisé et discriminé, et ce, même légalement puisque les protections légales et les droits reconnus aux travailleuses domestiques sont souvent moindres que ceux reconnus dans le régime général des travailleurs et travailleuses. De plus, les inspections visant à s'assurer du respect des droits des travailleuses se font rarement dans le cas du travail domestique et de nombreux obstacles ne permettent pas réellement d'assurer la mise en application de la loi 27986. L'un de ces obstacles majeurs est le règlement ne permettant pas aux personnes responsables des inspections d'entrer dans les domiciles privés, soit le lieu de travail de la travailleuse domestique, sans l'autorisation de l'employeur, ou sans un mandat judiciaire. Devant ces difficultés et devant un manque de volonté et de ressources, très peu d'inspections sont réalisées et la loi reste souvent sans application réelle. Il serait donc faux de croire que toutes les travailleuses domestiques voient leurs droits au travail respectés, mais la loi 27986 reste un outil qu'elles peuvent utiliser lors de procédures judiciaires ou simplement afin de

revendiquer leurs droits auprès de leurs employeurs. Selon Destremau et Lautier (2002), le rapport du travail domestique au droit définit en partie les conditions de travail. Ce rapport est souvent ambigu puisque la revendication des droits peut amener les travailleuses à être stigmatisées par des employeurs refusant de se plier à la loi. De plus, se définir en tant que travailleuse domestique, et donc revendiquer ce statut social, reste difficile pour plusieurs travailleuses qui considèrent leur situation comme étant temporaire. D'autre part, il s'agit d'un des seuls outils permettant aux travailleuses de négocier de meilleures conditions de travail.

4.2.1 Présentation de la Loi des Travailleurs et Travailleuses domestiques au Pérou

Au Pérou, la législation organisant les droits des travailleuses domestiques est la loi 27986, aussi appelée la *Ley de los Trabajadores y de las Trabajadoras del Hogar*. Cette loi contient 18 articles veillant à encadrer le travail en service domestique. Nous ferons ici un bref résumé des droits et devoirs définis dans cette loi.

- Définition légale du travail domestique

Comme énoncé précédemment, le travail domestique peut être défini et nommé différemment, et ce, même dans les diverses législations visant à encadrer les relations de travail en service domestique. Dans le cadre de ce mémoire, nous avons privilégié le terme de travail domestique. Il est par contre important de noter qu'au niveau de la législation péruvienne les termes travailleuses et travailleurs de foyer (*trabajadores y trabajadoras del hogar*) sont ceux utilisés. Légalement, il est donc admis que:

« Son trabajadores al servicio del hogar, los que efectúan labores de aseo, cocina, lavado, asistencia, cuidado de niños y demás propias de la conservación de una residencia o casa-habitación y del desenvolvimiento de la vida de un hogar, que no importen lucro o negocio para el empleador o sus familiares ²⁶» (Ley 278986, 2003).

²⁶ « Sont considérés comme travailleurs au service de foyer, ceux qui effectuent un travail de nettoyage, de cuisine, de lavage, d'aide et de soin aux enfants ainsi que les tâches reliées à l'entretien d'une résidence ou d'une maison-chambre et du déroulement de la vie d'un foyer, qui ne permet pas à l'employeur ou sa famille de faire des profits» (traduction libre).

- Le contrat de travail

L'article 3 de la loi des travailleurs et travailleuses domestiques stipule que les contrats de travail peuvent être écrits ou oraux, contrairement au régime général des travailleurs reconnaissant seulement les contrats de travail écrits. Depuis 1901 au Pérou, les contrats oraux sont reconnus comme valides dans le cas du travail domestique et aujourd'hui encore la majorité des contrats en service domestique ne sont pas écrits ni enregistrés devant une autorité (AGTR, 2007). Selon Pereira et Valiente (2007): « La falta de una expresa obligación de contratar por escrito y de registrar los contratos contribuiría a dificultar el acceso a la justicia de las trabajadoras domésticas y a obstruir un control más efectivo de la autoridad administrativa²⁷ » (p.23). Il est vrai que cette situation complique les démarches lorsque les travailleuses souhaitent porter plainte ou poursuivre leurs employeurs puisqu'elles doivent alors prouver l'existence de la relation de travail. Il est aussi plus difficile de s'assurer que les conditions du contrat soient respectées puisque comme celles-ci ne sont que verbales, cela équivaut à la parole de la travailleuse contre celle de l'employeur.

- Salaire et rémunération

L'article 5 de la Loi 27986 traite de la rémunération des travailleuses domestiques. Il y est stipulé que c'est par une entente commune que les deux parties détermineront le salaire de la travailleuse. Une preuve de paiement, soit la « *constancia de pago* », doit être faite à chaque paie. L'article 6 précise la forme détaillée que cette preuve de paiement doit avoir. De plus, il est prévu que le montant du salaire soit versé selon une entente entre les parties mensuellement, à chaque semaine ou aux deux semaines. Le paiement devra être fait en argent comptant à moins qu'une autre entente préalable ait été établie. Finalement, il est spécifié dans l'article 5 que l'employeur doit obligatoirement fournir à la travailleuse l'alimentation et/ou le logement selon son niveau économique. Les dépenses reliées à ces obligations ne peuvent pas être considérées comme faisant partie du salaire de la travailleuse ou encore être déduites de celui-ci.

²⁷ « L'absence d'une obligation explicite du contrat écrit et d'enregistrement des contrats contribue à réduire l'accès à la justice pour les travailleuses domestiques et fait obstacle à un contrôle plus effectif de la part des autorités administratives » (traduction libre).

Il est clair, à la lecture des articles 5 et 6 que, contrairement au régime général des travailleurs, aucun salaire minimum n'est prévu pour les travailleuses domestiques. Selon le régime général péruvien, le salaire minimum vital est, depuis juin 2012, de 750 soles par mois. Or, de nombreuses travailleuses domestiques gagnent moins que ce minimum vital. En 2007, selon une étude à petite échelle, faite par le *Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Social* (MIMDES)²⁸ à Lima, le salaire moyen des travailleuses était de 346 soles mensuellement si l'employeur fournissait nourriture et vêtement ou alors de 369 soles si elles recevaient seulement un salaire en argent (MIMDES, 2007 cité in Brennan, 2010, p. 19-20). Nous pouvons donc constater que plusieurs travailleuses gagnent très peu. Il serait par contre faux de croire qu'aucune des travailleuses ne gagne le salaire minimum, certaines gagnent même parfois bien au-delà de celui-ci. Pourtant, l'inexistence d'un salaire minimum pour les travailleuses domestiques cause plusieurs problèmes. L'un de ceux-ci est en lien avec l'article 18 portant sur la Sécurité Sociale (*Seguridad Social*). Cet article stipule que les travailleuses domestiques peuvent avoir accès à la Sécurité Sociale et ainsi accéder aux prestations de santé gratuites ou à faible coût²⁹. Lorsqu'une travailleuse veut être assurée, elle doit le demander à son employeur, qui se trouve dans l'obligation de payer une cotisation à la *Seguridad Social*. Par contre, la travailleuse doit elle aussi payer une cotisation au régime de retraite. L'enjeu, c'est que la cotisation est calculée en proportion du salaire et avec comme minimum, 13 % du salaire minimum. Ainsi, bien que certaines travailleuses gagnent moins que le salaire minimum, elles devront malgré tout payer 13 % de celui-ci en cotisation afin d'avoir accès à la Sécurité Sociale, ce qui équivaut donc à une portion élevée de leur salaire réel. Cette distinction entre les travailleuses régulières et les travailleuses domestiques explique entre autres pourquoi ces dernières sont rarement assurées, se trouvant même, à l'échelle de l'Amérique latine, dans le secteur d'emploi le moins protégé par la Sécurité

²⁸ Il est à noter que le *Ministerio de la Mujer y del Desarrollo Social* (MIMDES- Ministère de la Femme et du Développement Social) a récemment changé de nom pour le *Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables* (MIMP- Ministère de la Femme et des Populations Vulnérables).

²⁹ La "Seguridad Social" ou le "Seguro Social" est une assurance sociale permettant aux travailleuses et aux travailleurs d'avoir accès à des services de santé gratuitement. Pour avoir accès à cette assurance, l'employé(e) doit payer une cotisation au régime de pension soit au Système Nationale de Pensions (Sistema Nacional de Pensiones) ou au Système Privé de Pensions (Sistema Privado de Pensiones). L'employeur, de son côté, doit payer une cotisation pour l'assurance santé de l'employé(e).

Sociale (Brennan, 2010). Ce type de régulations et de distinction entre les régimes et législations encadrant le travail « général » et le travail domestique nous pousse à croire, avec Pereira et Valiente (2007, p.9), que l'égalité des droits n'est pas assurée pour les travailleuses en service domestique :

«La cobertura de la seguridad social para el sector de las trabajadoras domésticas en América Latina, es la más baja entre todas las categorías ocupacionales, inclusive con porcentajes de participación bajos que los del sector informal, nos habla a las claras de regulaciones legales que, al menos por sus resultados, no garantizan igualdad de derechos³⁰».

- Fin du contrat de travail

L'article 7 de la loi des travailleurs et travailleuses domestiques au sujet de la fin du contrat diffère quelque peu de celle du régime général de travail. Dans le régime général, une personne embauchée est soumise à une période probatoire de trois mois. Par la suite, si elle est renvoyée de manière arbitraire, elle doit recevoir une indemnisation qui sera l'équivalent d'un mois et demi de salaire pour chaque année de service travaillée jusqu'à un maximum d'un an de salaire. De son côté, si la personne employée désire quitter son emploi, elle doit donner un préavis de 30 jours (Brennan, 2010). Dans le cas des travailleuses domestiques, en raison de « la nature de confiance du travail³¹ », l'employeur peut renvoyer la travailleuse sans expliquer les motifs de ce renvoi et en lui donnant un préavis de 15 jours ou alors en lui payant une indemnisation équivalente à 15 jours. Il est évident que pour une travailleuse vivant chez la famille employeuse (*cama adentro*), et souvent sans famille dans la ville où elle travaille, se faire renvoyer la journée même peut signifier ne pas avoir d'endroit où passer la nuit. De plus, la travailleuse a le droit à seulement 15 jours de salaire, et ce, peu

³⁰ « La protection de la Sécurité Sociale pour le secteur des travailleuses domestiques en Amérique latine, la plus basse d'entre toutes les catégories d'emplois, y compris avec des pourcentages de participation plus bas que le secteur informel, nous indique au sujet des régulations légales que, du moins selon ses résultats, elles ne garantissent pas l'égalité des droits » (traduction libre).

³¹ Il est écrit tel quel dans la loi 27986, article 7 « por la naturaleza de confianza del trabajo » qui peut être traduit littéralement « pour la nature de confiance du travail » et qui peut être compris comme étant « en raison de la relation de confiance nécessaire au travail ».

importe combien d'années elle a travaillé pour la famille. De son côté, la travailleuse peut quitter son emploi en donnant un préavis de 15 jours, mais l'employeur peut aussi lui permettre de partir avant la fin de cette période.

- La Compensation pour Temps de Service et les « *Gratifications* »

La Compensation pour Temps de Service (CTS – *Compensación por Tiempo de Servicio*) est une somme d'argent donnée, dans le régime général du travail, pour chaque année de travail et qui équivaut à environ un salaire mensuel complet (Brennan, 2010). Pour ce qui est du régime spécifique au travail en service domestique, l'article 9 de la loi détermine que la CTS équivaut à la moitié d'un salaire mensuel (salaire de 15 jours) pour chaque année de service ou alors à une proportion équivalente si une année n'est pas complétée. Ce montant peut être payé à la travailleuse à la fin de la relation de travail, dans un délai de 40 jours, ou à la fin de chaque année de service.

Pour ce qui est des « gratifications³² », il s'agit d'une somme d'argent qui est donnée deux fois par année aux travailleuses et travailleurs soit en juillet pour la fête nationale et en décembre pour le temps des fêtes. Dans le régime général du travail, une gratification représente l'équivalent d'un salaire mensuel. Pour ce qui est des travailleuses domestiques, l'article 13 de la loi s'appliquant à leur situation stipule qu'elles ont droit à ces gratifications, mais celles-ci représentent la moitié d'un salaire mensuel. De plus, plusieurs employeurs refusent de les payer puisqu'eux-mêmes n'en reçoivent pas (par exemple dans le cas d'un travailleur indépendant ou à contrat) (Brennan, 2010). Nous pouvons donc remarquer que les compensations financières pour le temps de service et les gratifications sont moins élevées pour les travailleuses domestiques que pour les travailleuses sous le régime général. À ce sujet, la loi 27986 est désavantageante pour les travailleuses en service domestique en comparaison du régime général du travail.

³² L'équivalent des « gratifications » serait des bonus prévus par la loi.

- Journée de congé, jours fériés et vacances

Les articles 10, 11 et 12 de la loi des travailleurs et travailleuses domestiques abordent respectivement les thèmes des journées de congé, du travail lors des journées fériées et des vacances. Au sujet des journées de congé, la loi pour les travailleuses domestiques est la même que celle du régime général, c'est-à-dire qu'elle oblige les employeurs à donner une journée de congé par semaine aux personnes qu'elles emploient soit 24 heures de repos continues par semaine. Pour les travailleuses en service domestique, cette journée est souvent le dimanche. Pour ce qui est des journées fériées, les travailleuses et travailleurs sous le régime général doivent avoir congé ou alors être payées temps double (100 % de plus que leur salaire régulier) pour cette journée de travail. Les travailleuses domestiques, selon l'article 11, doivent avoir congé ou alors être payées temps et demi (50 % de plus que leur salaire régulier) pour cette journée de travail. Il est aussi à noter qu'il peut être difficile pour une travailleuse domestique de refuser de travailler lors des journées fériées, entre autres si elles vivent à l'intérieur du domicile de l'employeur. Pour ce qui est des vacances, les personnes sous le régime général ont droit à 30 jours de vacances par année de service alors que les travailleuses domestiques ont droit à 15 jours de vacances.

- Spécificité à la modalité « *Cama adentro* »

Dans la loi 27986, une section est réservée aux spécificités du travail « *cama adentro* ». La durée de la journée de travail, telle que stipulée dans l'article 15, en fait partie. Le nombre d'heures d'une journée de travail est donc spécifié seulement pour les travailleuses « *cama adentro* » et il est mentionné qu'elles ne peuvent pas travailler plus de 8 heures par jour et plus de 48 heures par semaine. Aucun article n'aborde la question des heures supplémentaires ni du travail de nuit contrairement à ce qui est fait dans le régime général du travail (Brennan, 2010). De plus, le régime général mentionne que des pauses durant la journée de travail sont obligatoires, ce que la loi spéciale pour les travailleuses domestiques ne stipule pas. Finalement, il est important de spécifier que malgré l'article 15, de nombreuses travailleuses domestiques ont des journées de travail de plus de 8 heures par jour et plus de 48 heures par semaine (CESIP, 2009 in Brennan 2010).

Un autre article mentionnant le droit à l'éducation s'adresse en particulier aux travailleuses « *cama adentro* ». L'article 17 mentionne que l'employeur doit permettre à la travailleuse d'assister régulièrement à un centre d'études à l'extérieur de ses journées de travail. Encore une fois, bien que les employeurs se voient dans l'obligation de permettre aux travailleuses d'étudier, encore beaucoup d'entre eux n'acceptent pas que leurs employées aillent à l'école et préfèrent avoir une travailleuse disponible en tout temps.

- Les devoirs des travailleuses domestiques

La loi des travailleuses domestiques met aussi de l'avant un devoir qu'elles ont vis-à-vis de leurs employeurs, soit le respect de l'intimité de la famille employeuse. L'article 4 exprime le devoir de réserve qu'ont les travailleuses sur la vie et les incidents ayant lieu dans le domicile où elles travaillent sauf si la loi exige le contraire. Ce devoir ne fait évidemment pas partie du régime de travail général.

En observant de près les différences entre le régime général du travail et le régime spécial pour les travailleuses domestiques, il est évident que le travail domestique est discriminé par les normes du travail en comparaison aux travailleuses et travailleurs des autres domaines, que ce soit au niveau du salaire, des primes telles que la CTS ou les « gratifications » ou encore pour le nombre de journées de vacances auxquelles elles ont droit. Macassi Leon (2009) affirme à ce propos que le principe d'égalité devant la loi n'est pas respecté et cite *La Comisión Económica para América Latina y el Caribe* (CEPAL) à propos de la discrimination législative faite à l'endroit des travailleuses domestiques :

« [...] Esta discriminación “profundiza tanto la brecha social dentro del universo femenino, como la brecha de género dentro de los trabajadores de los sectores populares. La discriminación en la norma pone en evidencia la particular vulnerabilidad de las mujeres más pobres de la región e implica una explotación legitimada en la normatividad laboral, entre otros temas en formalidades de contratación, remuneración en salarios, aguinaldo o gratificaciones, horas extra de labor, jornada laboral, descansos diarios y

semanales, y terminación del contrato de trabajo³³ » (CEPAL cité in Macassi Leon, 2009, p.9).

Bien que la loi 27986 soit une avancée et permette aux travailleuses de réclamer le respect de leurs droits au travail, il reste encore beaucoup à faire afin que ceux-ci soient effectivement respectés et mis en application dans la vie quotidienne des travailleuses. À ce jour, les processus d'inspection ainsi que la méconnaissance de la loi tant par les travailleuses que par les employeurs ne permettent pas encore d'assurer aux travailleuses des conditions de travail respectant leurs droits. De plus, tel que nous venons de le démontrer, il est encore possible d'améliorer la loi afin de protéger les emplois en service domestique au même titre que tout autre emploi.

³³ « [...] Cette discrimination "approfondit autant la brèche sociale dans l'univers féminin, que la brèche de genre au sein des travailleurs des secteurs populaires. La discrimination normative met en évidence la vulnérabilité particulière des femmes les plus pauvres de la région et implique une exploitation légitimée par les normes du travail, entre autres celles sur les formalités de contrats, la rémunération et le salaire, les bonus ou les gratifications, les heures supplémentaires de travail, la journée de travail, les pauses quotidiennes et les journées de repos, et la fin d'un contrat de travail" » (traduction libre).

CHAPITRE V

RÉSULTATS : IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET CONTRAINTES COMMUNICATIONNELS

Tel qu'énoncé dans les chapitres précédents, plusieurs rapports de pouvoir viennent marquer les relations de travail domestique, et, par la même occasion, complexifier les communications qui y prennent place. Pour de nombreuses travailleuses, communiquer avec les familles employeuses reste un défi qu'elles doivent surmonter quotidiennement afin d'améliorer leurs conditions de travail. Pour bien comprendre les stratégies communicationnelles, il est important d'examiner comment la domination s'exerce dans les relations de travail domestique. Quelles sont les contraintes communicationnelles auxquelles les travailleuses doivent faire face dans leurs relations avec leurs employeurs? Quels sont les divers facteurs et mécanismes de domination qui créent des barrières communicationnelles? Ces facteurs, que nous nommons contraintes ou obstacles communicationnels, rendent le processus communicationnel plus laborieux et restreignent l'expression des conflits. Pour faire face à ceux-ci, les travailleuses adoptent certaines stratégies dans leurs relations quotidiennes avec les familles employeuses. À partir des récits des travailleuses, nous présentons deux des principales contraintes communicationnelles que nous avons pu identifier soit d'une part les normes, les représentations et les pressions à la conformité associées au travail domestique et, d'autre part, la personnalisation des relations de travail. Il est à noter que d'autres contraintes communicationnelles existent. Nous avons par contre choisi celles-ci afin de mettre en lumière les difficultés vécues et identifiées par les travailleuses participant à notre recherche.

5.1 Représentations et normes : l'idéologie et l'hégémonie au sein du travail domestique

Comme nous l'avons présenté dans notre section théorique, l'idéologie est un cadre, une vision du monde, qui permet d'interpréter notre réalité. Elle se base entre autres sur les représentations sociales, les valeurs et les croyances et permet la mise en place d'un ordre social et des rapports sociaux. Dans le cas du travail domestique, les représentations sociales et les normes y étant associées sont nombreuses et peuvent facilement devenir des obstacles communicationnels. D'autre part, les travailleuses peuvent subir des pressions de leurs pairs pour qu'elles se conforment. C'est alors que l'hégémonie entre en jeu. Nous nommerons ici deux types de normes, soit les normes au sein du milieu de travail (normes dans la relation de travail) et les normes sociales, soit celles qui sont collectivement partagées (du moins par le groupe dominant, faisant référence aux valeurs de l'idéologie dominante). Nous affirmons que ces normes sont des obstacles communicationnels pour les travailleuses domestiques.

5.1.1 Les normes dans les relations de travail

Tout d'abord, il est courant que des normes s'installent dans une relation de travail. Ces normes règlementent d'une certaine manière les comportements prévus et créent une référence permettant autant à la travailleuse qu'à l'employeur de juger ce qui est désirable ou non. La majorité des normes s'installent progressivement dès le début de la relation de travail. Elles ont tendance à se stabiliser et à se renforcer dans le temps (Saint-Charles, 2010). Certaines d'entre elles sont explicites. Elles font alors partie d'un accord clair entre la travailleuse et son employeur. Nous pouvons penser à des règlements ou de règles de conduite qui sont dits ouvertement et qui, souvent, sont écrits dans le contrat de travail³⁴. D'autres normes sont implicites et peuvent être considérées comme allant de soi. L'employeur ou la travailleuse se basent notamment sur des expériences antérieures pour déterminer ce qui est jugé acceptable. La plupart de ces normes s'établissent lors des premiers mois de travail et se stabilisent par la suite. Afin de mieux illustrer notre propos, prenons l'exemple d'une travailleuse qui a signé un contrat de travail pour prendre soin de

³⁴ Dans le cas d'un contrat oral, les normes explicites seraient exprimées verbalement lors de l'entente entre les deux parties

deux enfants. Son employeur lui demande lors de sa première semaine de travail de lui rendre un service et de faire le lavage. Il est possible, bien que cette tâche ne soit pas inscrite dans son contrat, que la travailleuse accepte d'aider son employeur. Si cette situation se répète plus d'une fois, il se peut que l'employeur considère « normal » et s'attende à ce que la travailleuse accepte de faire des tâches supplémentaires. La présence d'une telle norme vient ainsi réguler et orienter le comportement de la travailleuse. Dans cette situation, lorsque celle-ci refusera de faire une tâche, par exemple si elle n'a plus le temps de faire les autres, l'employeur peut ne pas comprendre les raisons motivant ce refus. En fait, une norme s'est créée et l'employeur établit alors ses attentes par rapport à celle-ci.

Une structure de normes se met donc en place dans toute relation de travail. Cette structure est, selon Saint-Charles (2010), un agencement complexe de normes qui régule et contraint les comportements des membres du groupe, dans ce cas des employeurs et de la travailleuse. En se stabilisant dans le temps, les normes peuvent par contre contraindre les communications. Cela est particulièrement vrai si l'une des normes est d'éviter la confrontation entre la travailleuse et la famille employeuse. D'autre part, en raison de la stabilisation de ces normes, il devient difficile pour la travailleuse de les modifier si elles ne lui conviennent pas. Toujours selon Saint-Charles (2010), les changements de normes sont souvent amorcés par les personnes ayant un rôle d'autorité. Celles se trouvant au bas de l'échelle de pouvoir peuvent donc difficilement les changer si cela ne correspond pas aux intérêts des personnes ayant plus de pouvoir dans la relation. Nancy nous dit à ce sujet que c'est souvent au début de la relation de travail que les employeurs prennent le temps de discuter avec les travailleuses pour s'assurer qu'elles soient satisfaites des relations de travail. Par contre, elle remarque qu'une fois la relation établie, il est difficile de parler avec les employeurs lorsqu'un problème se présente :

« Cuando entra recién a un trabajo te dicen: “¿Cómo te sientes?, ¿te acostumbras al trabajo?, ¿te falta algo?”. Pero eso digamos, al inicio. Pero si durante el trabajo, vas teniendo problemas o hay algunas cosas que quieres decirles, ahí es difícil. Porque siempre hay cositas que uno le incomoda. Digamos que tu trabajo era de 8 a 6 no, pero

después al final te dicen que en la noche también van a salir a bailar y que los niños están dormidos, pero de todas maneras tienes que darles un oidito...» (Nancy, 2^e entretien)³⁵.

Cette situation démontre bien que lorsqu'une travailleuse accumule les insatisfactions en espérant que la situation change par elle-même, elle court le risque de laisser s'installer une ou des normes qui ne lui conviennent pas. Par la suite, la travailleuse peut avoir des difficultés pour aborder le sujet et faire changer la situation (les normes en présence). Certaines travailleuses plus expérimentées tentent toutefois dès le début de la relation de fixer leurs propres standards, ce qui les aide à déterminer des normes de travail leur convenant davantage. Par contre, elles se heurtent alors aux normes et aux représentations sociales existantes quant au travail domestique. Ces représentations sont fortes et changent aussi difficilement.

5.1.2 Normes et représentations sociales du travail domestique

Les représentations sociales permettent d'organiser nos idées, de se représenter, et de se faire une idée générale sur un objet social. Les représentations et les normes sociales peuvent alors servir de cadre de référence afin de définir les attentes des employeurs envers les travailleuses domestiques. Contrairement aux normes qui s'établissent dans la relation de travail, les normes sociales vont au-delà de la relation travailleuse-employeurs et s'établissent à partir des images générales que la société a des travailleuses (à partir des représentations sociales). Les travailleuses peuvent donc tenter de mettre en place dès le début de la relation de travail des normes ou des règles qui leur conviennent, mais elles resteront malgré tout redevables aux normes et représentations sociales qui, par exemple, sont véhiculées par les médias tels

³⁵ « Quand tu viens de commencer un travail, ils te demandent : "Comment te sens-tu? Est-ce que tu t'habitues au travail? Est-ce qu'il te manque quelque chose?". Mais tout ça, ils te le demandent au début. Si durant le travail, tu as des problèmes ou qu'il y a quelques choses que tu désires leur dire, ça devient difficile. Parce qu'il y a toujours des petites choses qui peuvent incommoder. Disons que ton horaire de travail était de 8h à 6h, mais que finalement ils te disent durant la nuit qu'ils sortent danser, mais tu dois dans ce cas aussi jeter un coup d'œil sur l'enfant (être à attentive) durant la nuit ... » (traduction libre).

que les telenovelas³⁶. Les normes sociales viennent alors créer des attentes de la part de la société vis-à-vis d'un ou des comportements donnés (Renaud, 2005). Ces attentes sont dirigées vers une cible précise (dans ce cas les travailleuses domestiques) et sont liées à un contexte donné, *i.e* à des circonstances particulières telles que le travail dans un domicile privé. Dans le contexte du travail domestique, les travailleuses sont confrontées dans leur quotidienneté aux attentes de la collectivité quant à leurs comportements et aux représentations que l'on associe à leur travail. On s'attend, par exemple, à ce que les travailleuses soient presque toujours disponibles (la quasi totale disponibilité des travailleuses domestiques). Elles doivent aussi être soumises à leurs employeurs et être reconnaissantes, dans le cas de la modalité *cama adentro*, pour la nourriture et le toit offert. D'ailleurs, plusieurs discours sous-entendent que les conditions de vie offertes par les employeurs sous la modalité *cama adentro* sont meilleures que celles que les travailleuses auraient autrement (par exemple dans leurs provinces d'origine). Plusieurs employeurs considèrent qu'ils aident la travailleuse en lui offrant un emploi et un endroit où rester³⁷. Les représentations et normes associées au travail domestique sont si présentes dans la société péruvienne que certains critères sont maintenant considérés par les employeurs dans leurs offres d'emploi (avoir une travailleuse femme, jeune, célibataire, sans enfants). Nous avons même pu observer certaines offres d'emploi reçu à *La Casa de Panchita* qui spécifiait la province d'origine de la travailleuse recherchée. Toutes ses représentations sociales viennent ainsi teinter et complexifier les relations travailleuse-employeurs.

³⁶ Les telenovelas sont des téléseries quotidiennes (feuilletons) très populaires en Amérique latine. Les travailleuses domestiques sont souvent un personnage important dans celles-ci. Nous pouvons d'ailleurs penser à la telenovela péruvienne « *Natacha* » qui fut présentée dans les années 1970 et 1990 présentant dans chacune de ses versions l'histoire d'une femme qui quitte sa province pour aller travailler à Lima en tant que travailleuse domestique. La famille employeuse joue alors un rôle de protection et une romance se développe alors entre elles et l'un des membres de la famille employeuse. Plus récemment, en 2012, la telenovela péruvienne « *La taysón, corazón rebelde* » présente l'histoire d'une travailleuse domestique rebelle et apparemment pauvre qui, elle aussi, développe une romance avec l'un des membres de la famille employeuse.

³⁷ À noter qu'il s'agit de représentations qui sont souvent associées au travail domestique bien que cela ne correspond pas toujours à la réalité. Nous avons pu prendre conscience de ces discours lors de discussions informelles avec des employeurs ou lors de conférences portant sur le travail domestique au Pérou. Les travailleuses nous ont aussi fait mention de ces propos dans les entretiens de groupes.

D'autre part, les travailleuses domestiques font aussi face aux normes sociales et aux représentations sociales à l'égard des femmes en général. Il est par exemple considéré comme « normal » et « naturel » qu'une femme sache s'occuper des enfants, des personnes âgées et des tâches domestiques. Puisque ces tâches sont dites traditionnellement féminines, il peut être difficile de faire reconnaître les connaissances acquises par l'expérience de travail. Cela amène entre autres une dévalorisation du travail domestique rémunéré et des salaires plus faibles. De plus, faire reconnaître ses acquis et d'exprimer son opinion sur un sujet précis peut être ardu pour une travailleuse domestique. Selon les participantes à la recherche, la plupart des employeurs ont l'impression de savoir mieux qu'elles-mêmes comment effectuer le travail dans la maison, ce qui peut devenir une contrainte aux communications avec leurs employeurs. Comment expliquer à son employeur qu'elle ne devrait pas donner tel ou tel aliment à son enfant? Comment lui dire qu'elle devrait acheter un autre détergent puisque celui qu'elle achète n'est pas adéquat pour laver le linge des enfants ou n'enlève pas bien les taches? Il devient alors même compliqué pour les travailleuses de faire part directement de ces demandes concernant leur travail et les outils nécessaires pour l'effectuer.

Il ne faut pas non plus négliger l'impact certain de la représentation du travail domestique sur le nombre d'heures travaillé. Il est fréquent que les familles employeuses sous-estiment la charge de travail puisqu'ils considèrent que le travail demandé n'est pas exigeant. Les participantes ont à ce sujet fait référence aux demandes visant à surveiller la maison lors du départ des employeurs, à surveiller les enfants la nuit alors que les employeurs sortent ou de prendre soin des animaux de compagnie lorsque les employeurs partent en voyage. Ces tâches qui sont un surplus de travail sont souvent considérées comme simples par l'employeur. Elles sont d'ailleurs généralement effectuées à l'extérieur des horaires réguliers ou encore durant les vacances des travailleuses. Or, puisque ces tâches, traditionnellement prises en charge gratuitement par les femmes pour le bien-être de leurs familles, sont socialement considérées comme ne demandant pas beaucoup d'effort, il peut être difficile d'expliquer à son employeur pourquoi il s'agit d'une charge de travail supplémentaire et de refuser ces demandes.

5.1.3 Hégémonie et pression à la conformité

Tel que mentionné précédemment, les représentations et les normes sociales contribuent à l'établissement de l'ordre social. En se fondant sur celles-ci, une idéologie dominante prend place et stimule des processus de résistance ou d'acceptation du *statu quo*. Dans ce contexte, les groupes non dominants peuvent soit participer au registre aliénant (adhérer à l'idéologie dominante), soit le remettre en question. Le concept d'hégémonie culturelle entre alors en jeu. Comme nous l'avons expliqué dans notre chapitre théorique, l'hégémonie culturelle est le pouvoir symbolique qui fait en sorte que les personnes opprimées participent et reproduisent l'idéologie culturelle dominante, et ce, même si ce n'est pas à leur avantage (Agger, 1992). Selon Mattelart et Neveu (2003), grâce à l'hégémonie culturelle, un consensus social peut se construire puisque des personnes dominées adhèrent aux valeurs de l'ordre social.

C'est le concept d'hégémonie culturelle qui nous amène à un nouvel obstacle communicationnel, soit la pression à la conformité. Certaines travailleuses domestiques s'adaptent et acceptent l'ordre établi en le percevant même comme naturel. Elles adhèrent en quelque sorte aux valeurs dominantes et aux règles qui leur sont imposées. Par contre, d'autres travailleuses peuvent remettre en question l'idéologie dominante et c'est alors que les travailleuses l'ayant accepté peuvent tenter de l'en décourager. Elizabeth nous dit à ce sujet qu'elle a l'impression que de nombreuses travailleuses domestiques se discriminent elles-mêmes. Elle a remarqué cela lors d'un séjour à Arequipa (province du Pérou) dans la maison des parents de son employeur. La travailleuse de cette famille refusait de s'asseoir à la même table que les membres de la famille. Elle ne mangeait pas la même nourriture qu'eux, ni en même temps qu'eux. Selon Elizabeth: « Es que ella misma siente que no tiene que sentarse con los patrones » (1^{er} entretien, Elizabeth)³⁸. C'est lorsqu'Elizabeth s'est servi de l'eau dans un verre en vitre qu'une discussion sur le sujet a commencé. Selon la travailleuse, les verres en vitre étaient réservés à la famille et en voyant Elizabeth les utiliser, elle lui fit la remarque: « Porque agarras el vaso. Yo soy bien decente y agarro los vasos que me

³⁸ « C'est qu'elle-même se sent qu'elle ne doit pas s'asseoir avec les patrons » (traduction libre).

corresponde, yo no me creo» (Elizabeth, 1^{er} entretien)³⁹. Nous pouvons noter ici que pour cette femme, utiliser les mêmes verres que la famille employeuse n'était pas convenable et ne convenait pas à sa condition de travailleuse domestique. Elizabeth nous dit à propos de cet incident que cette femme s'interdisait elle-même plusieurs choses : « La señora se prohíbe muchas cosas. Yo creo que la señora [la empleadora] no le ha dicho pero se ha acostumbrado » (Elizabeth, 1^{er} entretien)⁴⁰.

Elizabeth affirme aussi que lorsqu'elle a commencé à travailler, l'employée qui la précédait lui a dit tout ce qu'il était interdit de faire dans le cadre de son nouvel emploi. Elizabeth choisit par contre de ne pas s'y conformer et préféra attendre que l'employeur l'en informe directement :

« La señora [su empleadora] nunca me ha dicho nada, la chica [la trabajadora anterior] me decía no le gusta. Pero a mí la señora jamás me ha dicho que no te sientes. [...] Si me siento. Es más, cuando voy a otros sitios si me siento en los sofás y no me dicen nada. Al contrario, ella [la trabajadora anterior] me decía no puedes hacer nada, pues no puedes tocar, ni siquiera levantar cosas de los señores o sea tienes que bajarte la cabeza y hacer tus cosas. Y muchas chicas son así » (Elizabeth, 1^{er} entretien)⁴¹.

Ce qu'Elizabeth nous indique dans son récit, c'est que plusieurs travailleuses se conforment aux normes établies et s'imposent parfois elles-mêmes des normes. Elles participent et reproduisent donc l'idéologie dominante même si cela n'est pas à leur avantage. Il s'agit ici de suivre les normes et attentes en fonction de son rôle dans la famille et de sa classe sociale, et ce, même si les employeurs ne l'ont pas spécifié directement. Elles incitent même les

³⁹ « Pourquoi prends-tu ce verre? Moi je suis décente et je prends les verres qui me correspondent, je ne me prends pas pour une autre » (traduction libre).

⁴⁰ « La madame [la travailleuse] s'interdit beaucoup de choses. Je pense que la madame [son employeur] ne lui a pas dit, mais qu'elle l'a habitué ainsi » (traduction libre).

⁴¹ « La madame [son employeur] elle ne m'a jamais rien dit, c'est la fille [la travailleuse précédente] qui me disait que l'employeur n'aimait pas certaines choses. Par contre, à moi, la madame ne m'a jamais dit "ne t'assois pas là". [...] Moi, oui, je m'assois. Je vais même jusqu'à m'asseoir sur les divans lorsque je vais dans d'autres endroits et ils ne me disent rien. Pourtant, elle [la travailleuse précédente] me disait "tu ne peux pas rien faire, tu ne peux pas toucher ni lever les choses des employeurs, tu dois baisser la tête et faire ton travail". Et plusieurs filles sont comme ça » (traduction libre).

autres travailleuses à faire pareil et trouvent parfois déplacée une travailleuse qui ne se conforme pas. Il y a donc une pression à la conformité qui peut être vécue par les travailleuses que ce soit lorsqu'elles entrent dans un nouvel emploi et qu'une travailleuse leur explique les tâches à effectuer et les règles de la maison ou alors lorsqu'elles visitent une autre maison et discutent avec les femmes qui y travaillent. Melissa et Elizabeth trouvent que certaines travailleuses « habituent » mal les employeurs :

« A veces lo que pasa es que las mismas trabajadoras del hogar, permitimos muchas cosas. Ellos [los empleadores] se adaptan a eso y se hace malas costumbres» (3^e entretien, Melissa); « La chica le acostumbra mal a los señores. Ella no comía ni una torta que sobraba allí. Y los señores se acostumbraron que nada de la refrigeradora se toca, ni una fruta ni nada. Hasta contaditos los tenían» (Elizabeth, 3^e entretien)⁴².

Nous pouvons donc croire qu'en plus de l'idéologie dominante (et des normes sociales), l'hégémonie culturelle et la pression à la conformité que vivent certaines travailleuses domestiques de la part de leurs consœurs peut devenir une contrainte dans leurs communications avec leurs employeurs et leurs compliquer la tâche lorsqu'elles souhaitent faire changer certaines normes dans leurs milieux de travail.

5.2 La personnalisation des relations de travail

Le second obstacle communicationnel qu'il nous semble important de nommer est la personnalisation des relations de travail. Selon Borgeaud-Garciandia et Bruno Lautier (2011, p.110), la relation personnelle avec l'employeur dans le cadre du service domestique structure le travail et c'est la personnalisation des relations de travail qui est la caractéristique centrale de la domination des travailleuses. Afin de bien comprendre l'importance de la personnalisation des relations de travail et de la relation interpersonnelle qui s'établit entre la travailleuse et son employeur, nous devons tout d'abord aborder le contexte même de cette

⁴² « Quelquefois, ce qui se passe, c'est que les travailleuses domestiques, nous-mêmes, nous permettons beaucoup de choses. Ils [les employeurs] s'adaptent à cela et il se crée des mauvaises habitudes. »; « La fille [la travailleuse précédente] a mal habitué les employeurs. Elle ne mangeait même pas un gâteau qui était de trop. Et les employeurs se sont habitués que rien dans le réfrigérateur ne devait être mangé, même pas un fruit, rien. Ils allaient même jusqu'à les compter » (traduction libre).

relation soit les moyens de pression disponibles à l'employeur et l'incertitude qui en résulte. Par la suite nous aborderons plus spécifiquement les relations pseudo-familiales et l'affectivité dans les relations de travail.

5.2.1 Moyens de pression arbitraires, incertitude et protection de la relation

Tout d'abord, les employeurs possèdent de nombreux moyens de pression qui ont un impact réel et non négligeable sur la vie, privée et professionnelle, des travailleuses. En raison des pouvoirs arbitraires des employeurs – qui n'ont aucun besoin de se reporter à un supérieur ou à des collègues – les travailleuses domestiques vivent dans des contextes d'incertitude. Elles doivent donc prendre en charge leurs relations interpersonnelles avec les familles employeuses pour stabiliser leurs relations et ainsi éviter les répercussions négatives sur leurs conditions de travail. En effet, si la relation entre une travailleuse et son employeur est mauvaise, cela peut avoir un impact décisif sur les conditions de travail pouvant même parfois aller jusqu'à un licenciement arbitraire de la travailleuse (ce type de renvoi est cautionné par l'article 7 de la loi 27986 qui prévoit qu'une travailleuse peut être renvoyée sans explication en raison de la relation de confiance nécessaire à l'emploi).

Nous pouvons ainsi croire que les moyens de pression à la disposition des employeurs peuvent devenir des contraintes communicationnelles incitant les travailleuses à éviter toute confrontation directe afin de prévenir les conséquences négatives sur leur travail. Il va sans dire que les moyens de pression à la portée des employeurs peuvent avoir des conséquences lourdes pour la travailleuse. Nous pouvons penser à la possible manipulation des salaires (ex. : diminution de salaire en raison d'un objet perdu ou brisé, ou encore en raison d'une chemise tachée lors du lavage); au contrôle des sorties lors de la modalité *cama adentro*; au contrôle des quantités de nourriture et d'outils de travail disponible (ex. : compter les biscuits dans l'armoire, écrire les dates d'achat des produits afin de contrôler la quantité utilisée...). Tous ces moyens de contrôle (et de domination) peuvent rendre le travail quotidien éprouvant. En plus des lourdes conséquences associées aux mécanismes de contrôle et de pression, l'arbitraire de ces décisions rend le travail quotidien plus complexe puisque les travailleuses ne peuvent pas savoir à quelles conséquences elles s'exposent, ni les situations

pouvant mener à ces conséquences. Elles doivent donc tenter de connaître leurs employeurs et leurs réactions. Dans un tel contexte, les travailleuses préfèrent souvent jouer de prudence et éviter toute confrontation. Borgeaud-Garciandia et Lautier (2011, p.111) écrivent à ce propos que :

C'est la menace de tension qui traverse le quotidien qui est déstabilisant. Chacun entreprendra de stabiliser sa relation avec son contremaître tout en aménageant des espaces de compromis possibles. Le rapport à son supérieur hiérarchique [...] et par prolongement sa situation de travail, devient une affaire personnelle.

Dans ce contexte d'incertitude, la personnalisation des relations de travail joue un rôle important. Les travailleuses tentent ainsi quotidiennement de protéger la relation de confiance qui peut s'établir entre elles et les familles employeuses. Elles utilisent alors souvent des stratégies de communication indirecte plutôt que de confronter ouvertement leurs employeurs lorsqu'elles vivent des insatisfactions au travail puisqu'elles se trouvent dans des relations de pouvoir asymétrique. Autrement dit, presque toutes leurs communications doivent être réfléchies et orientées afin de ne pas offenser les membres des familles employeuses. Pour ce faire, et afin de stabiliser les relations, prendre en considération le caractère des membres de la famille employeuse et tenter de prévoir leurs réactions fait partie intégrante du travail. Selon Borgeaud-Garciandia et Lautier (2011, p.112), cela permet d'éloigner le spectre de l'imprévisible :

[...] Protéger la relation est en soi tout un travail qui requiert du temps, de l'énergie et un important investissement. [...] Construire, cerner puis défendre la relation avec l'employeur, c'est se défendre soi-même de ses changements de comportement soudains et déstabilisant (des risques de retournement et plongeons dans l'incertitude); c'est également permettre à la relation – et au travail – de perdurer dans le temps.

Nous pouvons croire que l'importance accordée à la relation et les efforts déployés afin de protéger celle-ci (et du même coup, s'assurer de conserver les conditions de travail déjà acquises de même que son emploi) peuvent devenir un obstacle à l'expression des conflits et aux communications.

Par contre, il est aussi important d'avoir à l'esprit que les relations interpersonnelles établies entre la famille employeuse et la travailleuse peuvent être considérées (autant par la travailleuse que par l'employeur) comme une réelle relation amicale ou familiale. Dans ce contexte, l'affection et les sentiments d'appartenance à la famille peuvent s'ajouter à la relation de travail. Cela nous guide vers une autre caractéristique de la relation de travail domestique soit la présence de relations pseudo-familiales.

5.2.2 Les relations pseudo-familiales : protection et contrôle

En raison du partage de l'espace privé, des relations de proximité, de l'association traditionnelle du travail domestique au rôle des femmes dans les familles et de la personnalisation des relations de travail, les relations de travail domestique sont souvent associées à des relations pseudo-familiales. Dans ce glissement des relations de travail vers des relations pseudo-familiales, les travailleuses sont fréquemment considérées (et/ou se considèrent) « comme » un membre de la famille. Bien que cette relation puisse parfois être utilisée par les travailleuses à leur avantage⁴³, elle peut aussi constituer une contrainte à l'expression des conflits et aux communications en légitimant l'ordre social présent dans la relation.

L'une des particularités des relations pseudo-familiales est la présence du maternalisme/paternalisme. Cette attitude de protection impose par le fait même soumission, dévouement et respect de l'autorité. Dans ce contexte, les travailleuses sont souvent perçues comme des personnes vulnérables⁴⁴ et les employeurs jouent (que ce soit conscient ou non) un rôle de protection. De manière implicite, cela implique pour les travailleuses de respecter les décisions de leurs employeurs puisque celles-ci sont prises « pour leurs intérêts ». Or, cette protection n'est pas toujours à l'avantage des travailleuses puisqu'elle permet

⁴³ Nous reviendrons sur ce sujet dans la partie abordant les stratégies communicationnelles et la persuasion affective.

⁴⁴ Les rapports sociaux de sexe, de « race » et d'âge interviennent ici. Les femmes sont souvent perçues comme étant vulnérables et devant être protégées, tout comme les enfants. De plus, lorsque les travailleuses sont migrantes, elles sont souvent perçues comme nécessitant la protection de leurs employeurs puisqu'elles ne connaissent pas la ville, et donc elles y sont vulnérables.

notamment aux employeurs d'exercer un contrôle sur celles-ci. Cela nous rappelle les propos de Borgeaud-Garciandia et Lautier (2011, p.116) :

La personnalisation des relations – leur prégnance empreinte d'affectivité – au sein du travail et des systèmes de domination qui s'y développent mène naturellement à l'hypothèse du paternalisme dans le cas de l'emploi domestique : les patronnes désirent asseoir leur autorité sur la protection et l'attention portées à leurs employées.

Cette autorité liée au maternalisme/paternalisme est l'un des obstacles communicationnels énoncés par les travailleuses dans leurs récits. Elizabeth, qui travaille en modalité *cama adentro*, explique sa vision des relations pseudo-familiales en nous précisant comment ses employeurs contrôlent ses sorties (et sa vie privée) hors de ses heures de travail :

« No quieren, [para salir] tengo que pedir permiso con dos días de anticipación. Así no mas no puedo agarrar de sorpresa, me dicen no como vas a salir muy tarde, con quien vas a ir, donde, porqué, a que hora vas a regresar, que van a hacer, todas la preguntas que hacen. [Y dicen] “Eso lo hacemos porque te cuidamos”. [...] Eres parte de la familia. Siempre te dice, eres parte de la familia, cuando te tienen trabajando horas, no eres parte de la familia. Siempre me han dicho, “te queremos, te cuidamos y por eso nos preocupamos por ti, nosotros queremos saber donde estas, si estas bien todo”. Lo hacen para que no salga, quizás para que me sienta mas amarrada a ellos, si nos meten miedo, no podemos salir y estamos toda la noche ahí » (Elizabeth, 1^{er} entretien)⁴⁵.

Les propos d'Elizabeth nous font prendre conscience du contrôle effectué par les employeurs qui est justifié par la relation pseudo-familiale. Ce récit fait écho aux écrits de Borgeaud-Garciandia et Lautier (2011) qui considèrent le paternalisme/maternalisme comme un mécanisme de domination. Selon nous, ce mécanisme de domination est un obstacle aux communications puisqu'il est difficile pour la travailleuse, inscrite dans une relation de

⁴⁵ « Ils ne veulent pas, [pour sortir] je dois demander la permission deux jours avant. Je ne peux pas simplement leur demander par surprise. Ils me disent non. Il est tard, comment penses-tu sortir à cette heure-ci? Avec qui vas-tu sortir? Où? Pourquoi? À quelle heure vas-tu revenir? Qu'est-ce que vous allez faire? Ils te font toutes ces questions. [Et puis ils disent] “Nous faisons cela parce que nous prenons soin de toi”, “tu fais partie de la famille”. Ils te disent toujours que tu fais partie de la famille, mais quand tu travailles des heures et des heures, tu ne fais pas partie de la famille. Ils me disent toujours “On t'aime, on prend soin de toi, c'est pour ça qu'on s'inquiète pour toi, on aime savoir où tu es, savoir si tout va bien”. Mais ils le font pour que je ne sorte pas, peut-être pour que je me sente attachée à eux, s'ils te font peur, on ne peut pas sortir et on est disponible tout la soirée » (traduction libre).

soumission et de respect de l'autorité, de critiquer une décision prise « pour son bien-être ». En ajoutant à cela la nécessité de préserver et de stabiliser la relation interpersonnelle, les travailleuses se trouvent dans une situation où il est complexe d'exprimer une insatisfaction.

L'exemple de Victoria illustre lui aussi comment une relation pseudo-familiale, en tant que mécanisme de domination, peut devenir une contrainte communicationnelle. Victoria a commencé à travailler à 14 ans⁴⁶ comme « nounou »⁴⁷. Elle venait tout juste d'arriver à Lima. Étant donné son jeune âge, son père avait demandé à la famille de prendre soin de sa fille. Ses employeurs étaient ainsi devenus en quelque sorte les parents substitutifs de Victoria. Le couple prenait soin d'elle « comme si c'était leur fille ». Victoria nous dit à ce sujet qu'elle même se sentait comme leur fille malgré le travail qu'elle effectuait : « Ellos me cuidaban como su hijita, yo venía a cuidar a sus hijos peros sus hijos eran casi de mi tamaño y no entendí por nada que iba a cuidar hijos, pensé que era como en mi casa [...] » (Victoria 3^e entretien)⁴⁸. Dans ce contexte, Victoria respectait l'autorité de ses employeurs qui contrôlaient alors ses sorties, mais aussi sa vie personnelle et son propre corps. Victoria nous explique par exemple qu'elle ne pouvait pas se faire couper les cheveux lorsqu'elle travaillait pour cette famille :

« Yo tenía el cabello bien largo y no querían que me corté el cabello. Pero como yo estudiaba en la noche me decían [sus amigos]: “Córtate el cabello, se ve feo.” Y estaba todo malogrado. Pero yo tenía miedo, porque trabajaba con ellos [sus empleadores] y mi papa le han dicho la dejo en sus manos [...] y paso 14, 15 y hasta los 18 años. [A esta edad] les dije, señor, soy mayor de edad, y ya puedo cortarme el pelo. No me pueden prohibir porque soy mayor de edad. [...] Yo me retiré de este trabajo, y me fui a otro porque era mayor de edad, ya podía decidir por mí misma. En cambio, sentía que a menos de 18 años, no podía decidir » (Victoria, 3^e entretien)⁴⁹.

⁴⁶ 14 ans est l'âge minimum légal au Pérou pour travailler dans une maison privée.

⁴⁷ Nous utilisons le terme « nounou » en faisant référence au terme “nana” qui est fréquemment utilisé au Pérou pour décrire l'occupation d'une travailleuse domestique s'occupant des enfants. Nous pourrions aussi le traduire par le terme gardienne à domicile.

⁴⁸ « Ils prenaient soin de moi comme si j'étais leur fille. Je venais pour prendre soin de leurs enfants, mais leurs enfants étaient presque de la même taille que moi. Je ne comprenais pas que je devais prendre soin d'eux, je pensais que c'était comme chez moi [...] » (traduction libre).

⁴⁹ « J'avais les cheveux longs et ils ne voulaient pas que je me les coupe. Comme j'étudiais le soir, [mes amis] me disaient: “Coupe-toi les cheveux, c'est laid”. Mes cheveux étaient en mauvais état.

Pour Victoria, respecter l'autorité de ses employeurs était une obligation et cela l'empêcha d'exprimer ouvertement son désir de se couper les cheveux. La relation pseudo-familiale était alors devenue un obstacle communicationnel. Leur ayant fait la demande une fois et ayant essuyé un refus, elle garda alors le silence et accepta la décision. Ce n'est qu'une fois qu'elle se sentit adulte qu'elle se permit d'exprimer son insatisfaction et d'agir selon ses désirs. Il est aussi intéressant de noter qu'elle changea alors de travail. Nous pouvons penser que l'expression de son insatisfaction et la rupture de cette relation pseudo-familiale auraient eu un impact négatif sur sa relation avec ses employeurs et par prolongement sur ses conditions de travail⁵⁰.

Il est possible de voir dans ces deux exemples que les relations pseudo-familiales peuvent devenir une contrainte communicationnelle puisque l'autorité des employeurs est basée sur l'attention et la protection. Cette autorité vient alors légitimer l'ordre social établi et implique la soumission de la travailleuse à son employeur et son dévouement pour la famille.

5.2.3 La personnalisation des relations de travail et les relations d'affection

Penser la personnalisation des relations de travail et les relations pseudo-familiales qui s'y forment nous amène à réfléchir au sentiment d'appartenance et à l'affection qui peut se développer dans ces relations. Préserver la relation de travail peut alors non seulement avoir comme objectif de stabiliser la relation et d'éviter les conséquences négatives possibles, mais aussi de protéger un sentiment d'appartenance ou certains membres de la famille. Ainsi, il est important de prendre en considération que dans certaines relations de travail, un réel attachement envers les membres de la famille peut se créer, notamment lorsque les

Mais j'avais peur parce que je travaillais pour eux [ses employeurs] et mon papa leur avait dit qu'il me laissait entre leurs mains. [...] Et puis j'ai eu 14, 15, jusqu'à 18 ans. [À 18 ans], je leurs ai dit: "Monsieur, je suis majeure, et maintenant je peux me couper les cheveux. Vous ne pouvez pas m'empêcher parce que je suis majeure. [...] J'ai quitté cet emploi et j'en ai trouvé un autre parce que j'étais majeure. Je pouvais décider pour moi-même. Avant, je sentais que comme je n'avais pas 18 ans, je ne pouvais pas décider » (traduction libre).

⁵⁰ Nous aborderons plus amplement ce sujet dans la section sur les stratégies communicationnelles, plus particulièrement sur les stratégies de démission.

employées travaillent auprès de personnes dépendantes comme les enfants ou les personnes âgées. Dans ce contexte, les travailleuses sont parfois prêtes à faire des sacrifices personnels importants afin d'assurer le bien-être de la famille. Melissa résume cet aspect de la relation de travail en affirmant que: « Con los niños, uno se sacrifica porque llegar a amarlo tanto como si fueran suyo » (Melissa, 3^e entretien)⁵¹.

Dans une telle situation, l'attachement aux membres de la famille peut contraindre les communications et être un obstacle à l'expression des conflits. Les travailleuses peuvent ainsi éviter d'exprimer leurs insatisfactions soit pour protéger un membre de la famille et lui éviter des ennuis ou pour encore éviter de perdre leurs emplois et d'être séparées des personnes envers qui elles ont développé un lien d'affectif.

Concernant ces obstacles, nous devons prendre en considération que les travailleuses sont placées au cœur des rapports sociaux intrafamiliaux. Dans une situation d'attachement, il est alors possible qu'un employeur utilise, de manière consciente ou non, la relation d'attachement et les possibles conséquences d'une demande, afin de refuser celle-ci. Prenons l'exemple de Nancy qui réclame son droit à un congé férié. Dans ce cas précis, son désir de protéger son employeur est venu limiter l'expression de son insatisfaction puisque celle-ci lui explique qu'accepter de lui donner son congé, c'est devoir confronter son mari :

« La señora me decía: "no puedes hablar así porque a mí, mi esposo no me va a dejar". Por ejemplo, teníamos días feriados. Le he dicho, señora, hoy es mi día feriado y tengo que salir. Y me decía está bien, pero te necesito. Le dije "Usted sabe que el trabajo, como es con niños, yo puedo priorizar, pero me tiene que decir con anticipación porque si no me dice con anticipación como voy a arreglar las cosas que tenía que hacer". Entonces ella me dice: "Pero, como lo voy a decir a mi esposo, porque, vamos a ir a tal parque, vamos a salir, entonces necesitamos una persona que se va a quedar con el bebe". Entonces como es su esposo supuestamente que va a renegar con ella entonces hemos quedado que tenía que venir esta vez, y que la próxima vez me iba a decir antes⁵²».
(Nancy, 3^e entretien)

⁵¹ « Avec les enfants, on se sacrifie parce qu'on finit par les aimer comme s'ils étaient les nôtres » (traduction libre).

⁵² « La madame me disait: "tu ne peux pas parler comme ça parce que moi, mon époux ne va pas me laisser faire". Par exemple, nous avions deux journées fériées. Je lui ai dit : "Madame, aujourd'hui c'est ma journée fériée et je dois sortir" Elle me disait, c'est bien, mais j'ai besoin de toi. Je lui ai dit : " Vous savez qu'étant donné que le travail c'est avec des enfants, je peux le mettre en priorité, mais

Cette situation illustre bien que les travailleuses s'inscrivent dans les rapports sociaux présents au sein même des familles, ce qui peut parfois les amener à ne pas exprimer une insatisfaction ou, comme dans le cas de Nancy, à renoncer à l'un de leurs droits pour protéger en quelque sorte son employeur d'un conflit potentiel. Ces situations font ainsi écho aux écrits de Nagano Klenn (2009, p.59) qui affirme que les problèmes hommes-femmes ne disparaissent pas avec le travail domestique rémunéré, mais sont alors déplacés vers des conflits employeuses-travailleuses.

Dans d'autres situations, la relation d'affection qui se développe entre les travailleuses et l'un membre de la famille peut compliquer le départ d'un emploi puisque le désir de rester proche des membres de la famille peut amener les travailleuses à rester dans leur emploi même si elles ne sont pas satisfaites de leurs conditions de travail. Bien qu'elles sachent que de meilleures conditions de travail sont possibles dans un autre emploi, elles préfèrent alors rester puisqu'elles ont développé des relations d'attachement. Par contre, dans d'autres situations, comme c'est le cas de Fanny, c'est l'employeur qui, par chantage émotif, met de l'avant la relation affective, l'empathie, la pitié et les sentiments de culpabilité afin d'éviter que la travailleuse quitte son l'emploi. Pour bien comprendre, exposons la situation dans laquelle Fanny s'est trouvée. Fanny souhaitait quitter son emploi depuis deux mois. Elle en avait avisé son employeur, John, le fils de la personne âgée dont elle prend soin. Il lui a alors demandé de retarder son départ de quelques semaines afin qu'il trouve une personne pour prendre soin de sa mère. La personne âgée ne voulait pas non plus que Fanny parte et pleurait sans arrêt. En prenant en considération le bien-être de la personne dépendante, Fanny a accepté de rester quelques semaines. Après deux mois d'attente, Fanny a avisé John qu'elle quitterait la semaine suivante. Il lui dit alors qu'il ne voulait pas que la relation se termine dans de mauvais termes et que pour éviter que cela se produise, il lui demandait de prendre en considération la condition physique de sa mère et son manque d'autonomie. Il lui dit qu'il n'avait pas encore trouvé une remplaçante et a demandé à Fanny de retarder son départ.

vous devez m'avertir à l'avance parce que si vous ne me le dites pas d'avance, je ne peux pas faire les choses que j'avais prévues". Alors elle me dit : " Mais moi, comment je vais le dire à mon mari. Nous devons aller au parc. Nous devons sortir. Nous avons besoin de quelqu'un pour garder le bébé". Alors, comme c'est supposé que son mari va être fâché, nous avons convenu que je devais rester cette fois-ci, mais que la prochaine fois elle devait m'avertir à l'avance» (traduction libre)

Fanny doutait par contre de John et voyait bien qu'il n'avait fait aucune démarche pour trouver une remplaçante. Malgré tout, elle ne voyait pas comment elle pouvait partir en laissant seule la mère de John. Une semaine plus tard, Fanny a répété sa demande. Elle a expliqué que cette fois-ci, elle devait vraiment quitter puisqu'elle avait pris un engagement avec un nouvel employeur. John a alors accepté sa démission. Pourtant, le soir même, lui et sa mère se sont disputés et John a quitté la maison sans y revenir. Toute la semaine Fanny est restée seule avec la mère de John. La journée de la fin de son contrat de travail, l'employeur n'était toujours par revenu. Il ne répondait pas au téléphone et Fanny n'avait aucun moyen de le contacter. Elle ne voyait pas comment elle pouvait laisser seule la personne âgée dont elle prenait soin. Qui allait lui donner ses médicaments? Comment allait-elle faire si elle ne pouvait pas marcher? Fanny, par empathie, finit par rester. Elle a donc passé sa journée de congé au travail et dû refuser son nouvel emploi qui l'attendait le lendemain. Elle aurait pu quitter et laisser la personne âgée seule, mais l'attachement et la compassion qu'elle avait envers celles-ci l'a convaincu de rester encore une fois.

Ce récit illustre bien comment l'attachement et les relations interpersonnelles peuvent rapidement devenir un obstacle pour la travailleuse. Dans le cas de Fanny, bien qu'elle ait respecté la loi lui demandant d'aviser au minimum 15 jours avant son départ, elle n'a pas réussi à quitter son emploi. John a ainsi pu refuser sa démission et utiliser le chantage affectif afin d'empêcher Fanny de partir. Les deux récits ci-dessus, à des niveaux différents, nous permettent d'illustrer en quoi la relation affective peut devenir un obstacle communicationnel et comment les employeurs peuvent l'utiliser, de manière consciente ou non.

Finalement, dans un contexte de travail où de nombreux obstacles communicationnels sont présents et viennent structurer les communications avec les employeurs, les travailleuses développent diverses stratégies pour améliorer leurs conditions de travail sans toutefois confronter directement leurs employeurs. Ces stratégies passent parfois inaperçues (et cela est même parfois souhaité de la part des travailleuses), mais elles permettent de quotidiennement faire passer des messages auprès des employeurs.

CHAPITRE VI

RÉSULTATS : COMPORTEMENTS ET STRATÉGIES COMMUNICATIONNELS

Dans le cadre du travail domestique, les travailleuses se retrouvent presque toujours seules devant leur(s) employeur(s) pour négocier leurs conditions de travail. Ces négociations, contrairement à d'autres milieux de travail, sont réalisées sans médiation et ne se font pas à un moment précis. Elles se font plutôt en face à face, et ce, dans la quotidienneté. Les communications dans les relations de travail domestique sont ainsi presque exclusivement interpersonnelles et, comme nous l'avons présenté dans le chapitre précédent, de nombreuses contraintes communicationnelles viennent les complexifier. Afin de faire face à cette réalité, les travailleuses développent des stratégies communicationnelles. Selon Orbe (1998), ces stratégies permettent de s'adapter à un système communicationnel fondé sur la culture du groupe dominant et de se conformer ou de résister aux mécanismes de domination qui s'installent dans les relations de travail, mécanismes rendant ardues les communications directes avec les employeurs. Pour présenter les stratégies recensées dans notre recherche, nous les avons regroupées en quatre catégories soit : les stratégies silencieuses, les stratégies de répétition indirecte, les stratégies collectives et les stratégies visant la communication directe. Pour chacune de ces catégories, nous ferons une brève description, expliciterons les contextes où elles sont utilisées et mettrons en lumière certains facteurs motivant leurs choix. Nous appuierons nos propos sur des exemples concrets vécus par les participantes à la recherche.

6.1 Les stratégies silencieuses

Rarement considéré comme une stratégie communicationnelle, le silence est souvent associé à la soumission, à l'obéissance ou à l'indifférence. Or, l'utilisation du silence est l'une des stratégies privilégiées par les travailleuses domestiques et ce, qu'il soit combiné ou non au langage non verbal ou au retrait. Ces stratégies permettent aux travailleuses d'agir dans différentes situations vécues dans leur milieu de travail que ce soit pour faire suite à un message exprimé (et répété) verbalement, pour exprimer une insatisfaction impossible à exprimer autrement ou encore pour terminer une discussion malsaine. À partir de leurs récits, nous les avons regroupées en deux sous catégories soit : les stratégies par l'action silencieuse et les stratégies silencieuses en situation conflictuelle.

6.1.1 Le silence, la communication par le refus de l'action

La stratégie silencieuse fait référence au choix volontaire des travailleuses de garder le silence et de ne pas poser d'action. Bien qu'il puisse paraître étrange, voir contre-productif, de faire changer un comportement par le silence et le refus d'agir c'est effectivement cette stratégie qui est utilisée lorsque les travailleuses ont déjà exprimé verbalement une insatisfaction, mais qu'il n'y a eu aucune amélioration. Plutôt que de se répéter et de risquer des représailles (puisque l'employeur peut envisager les demandes faites comme des ordres), les travailleuses préfèrent parfois rester silencieuses.

Pour illustrer cette stratégie, prenons l'exemple de Victoria qui est mécontente de toujours trouver les vêtements de son employeur sur le sol. Elle lui a pourtant demandé poliment, et à plusieurs reprises, de bien vouloir les ranger dans l'armoire. Étant donné que la situation est restée la même et qu'elle craint d'être mal interprétée si elle l'interpelle encore à ce sujet, Victoria choisit de garder le silence et de ne pas ramasser le nouveau veston de son employeur. Elle sait toutefois qu'il risque de se salir et c'est effectivement ce qui se produit. Lorsque son employeur le lui reproche, elle garde le silence. Elle espère ainsi que son employeur prendra l'habitude de ranger ses effets personnels. Voici le dialogue entre les travailleuses:

« - Yo miro el terno del señor ahí colgado, ni lo muevo ni cagando, y de ahí se salpicó. Y ahí "Ah pero que, ¿no has guardado mi terno?". Yo... no digo nada, no se nada...
 - Porque si tu dice señor guarde tu terno, y el señor te mal interpreto, te va a decir "Qué! ¿Tu me estas dando orden? ...
 - Pero sí el señor sabe que tiene que guardar su terno, porque se lo compra y después me dice "¿Quien lo ha ensuciado? ¿Por que el niño le esta agarrando?". Si es suyo, son sus cosas... »⁵³ (Victoria, Fanny et Elizabeth, 2^e entretien)

Nancy, nous explique à son tour une situation où la stratégie du silence lui parut la meilleure. Elle avait déjà averti plusieurs fois son employeur qu'il serait nécessaire de ne pas réveiller l'enfant lorsque celui-ci dort, mais malgré ses demandes répétées, le mari de celle-ci le réveillait presque tous les soirs :

« Yo lo estaba haciendo dormir al bebe y venía su papa, como si nadie, entraba al cuarto "Ah, mi hijito", y no sé que, y el niño era difícil para dormir y yo... ahhhhhh, cansada, cansada. Chutttt, haciéndole dormir, cantándole, dándole palmaditas... que lloraba, que lloraba, y ellos no querían que llore, y al final se resignaron porque lloraba siempre para dormir. Chut chut chut, para hacerle dormir. Ya estaba durmiendo, yo feliz! Por fin voy a dormir. Estaba dormido y su papa viene. Ahhh! Que no se que, que no lo veo al bebe todo el día, que lo quiere agarrar que no sé que. Yo "Ah, pero esta durmiendo" Pero ya lo despierto ya! Y un rato y después, lo está haciendo jugar, lo exita, y se despierta ya. Le da costilla [...] Yo renegaba, le decía, le miraba, y le miraba con una cara, de cólera, le decía señor pero lo estoy haciendo dormir. [Y el] "Si, si... ah, hijito, pero se esta riendo" y no sé que. Y hay veces, para no discutir, ya yo me salía. Yo agarré la costumbre así. Como hacía varias veces eso, yo iba a ver que va a hacer. Cuanto tiempo vas a aguantar con tu hijo. Yo me iba. Cuanto tiempo, quiero ver, y me iba a la cocina, miraba tele, leía algo, hasta que ya esta llorando el bebe. 10 minutos, pasaba 10 minutos, llorando, llorando. No quería. Después el lo cargaba, chut chut, callate, cállate, el bebe seguía llorando. Y yo iba. Miraba así. Y lloraba por mi! Porque quería que vaya, así que yo iba. Y entonces su papa lo botaba. Señor, que vaya a dormir, ya está cansado. Chut chut, y se dormía, se dormía. A mi me daba cólera cuando entraba así, yo le he dicho a su esposa 1000 veces, nunca ha entendido, nunca⁵⁴ » (Nancy, 2^e entretien).

⁵³ « Je regarde le veston du monsieur, là, suspendu, je ne le bouge pas pour rien au monde et puis il se salit. Et ensuite "Ah, mais quoi, tu n'as pas rangé mon veston?" Moi, je ne dis rien, je ne sais rien...
 - Parce que si tu dis, Monsieur, range ton veston, et que le monsieur l'interprète mal, il va te dire "Quoi! Tu me donnes des ordres?"
 - Mais si le monsieur sait qu'il doit ranger son veston. Parce qu'il vient de se l'acheter et qu'ensuite il dit: "Qui l'a sali? Pourquoi l'enfant l'a pris?". Si c'est le sien, c'est de ses affaires....» (traduction libre).

⁵⁴ « Je faisais dormir le bébé et son papa venait, comme si de rien n'était, il entrait dans la chambre "Ah mon enfant" et je ne sais pas quoi. Et il était difficile de faire dormir l'enfant et moi... ahhhh j'étais fatiguée, fatiguée. Chutttt, je le faisais dormir, je lui chantais, je le berçais... et il pleurait, il

Le récit de Nancy illustre bien le contexte dans lequel la stratégie du refus d'agir est utilisée. Comme Nancy le dit clairement, elle avait exprimé « 1000 fois » à son employeur son insatisfaction et avait prié le mari à plusieurs reprises de ne pas réveiller l'enfant. Il s'agit du premier élément que nous retiendrons : les travailleuses ont recours à la communication silencieuse lorsque l'expression verbale d'un mécontentement n'a pas mené au changement espéré. Elles en viennent en conséquence à vouloir faire expérimenter une mauvaise expérience à leur employeur afin que par sa propre volonté il ou elle décide de modifier son comportement (ramasser les vêtements, éviter de réveiller le bébé). Pour y arriver, les travailleuses choisissent de ne pas intervenir dans une situation où normalement elles agiraient. L'absence d'action, ou plutôt le refus d'agir, attire alors l'attention de l'employeur qui vivra à son tour une insatisfaction et changera possiblement son comportement.

6.1.2 Le silence en situations conflictuelles

Les travailleuses ont recours aux stratégies silencieuses plus particulièrement dans les situations conflictuelles avec leur employeur. Elles préfèrent en effet garder le silence et se retirer de la communication dans les moments où la tension monte, où des reproches leur sont adressés et où des insultes et des propos discriminatoires se font entendre. Dans de telles circonstances, nous pouvons remarquer trois éléments caractéristiques de la stratégie silencieuse soit : (1) l'autocensure où les travailleuses gardent le silence face aux propos de

pleurait et ils ne voulaient pas qu'il pleure. À la fin, ils se résignaient parce qu'il pleurait toujours lorsqu'il devait dormir. Chut, chut, chut, pour le faire dormir. Et puis, il s'était endormi. J'étais contente. Enfin, il dort. Et son père entre! Ahhh.. je ne sais pas, il dit qu'il ne voit pas son enfant, qu'il veut le prendre et je ne sais pas quoi. Et moi, "Ah, mais il dort!". Mais il l'avait déjà réveillé! Et un instant après, il le fait jouer, il l'excite et il se réveille. Il le chatouille [...] Moi j'étais fâchée, je lui disais, je le regardais, je le regardais avec un visage de colère, je lui disais, mais Monsieur, je le fais dormir. [Et lui] " Oui, oui.... Ah mon enfant, mais il rit! " et je ne sais pas quoi. Et des fois, pour ne pas discuter, je sortais déjà. J'en avais pris l'habitude. Comme il faisait ça plusieurs fois, j'allais voir ce qu'il allait faire. Combien de temps il allait endurer son enfant. Je m'en allais. Combien de temps, je voulais voir et je m'en allais dans la cuisine, je regardais la télé ou lisais quelque chose jusqu'à ce que le bébé pleure. 10 minutes, 10 minutes passaient et il pleurait, il pleurait. Il ne voulait pas. Ensuite, il le prenait, chut, chut, chut, tais-toi, tais-toi, et le bébé continuait de pleurer. Et j'y allais. Il regardait, et il pleurait pour moi! Parce qu'il voulait que j'y aille, alors j'y allais. Et ensuite son papa, je le mettais dehors. Monsieur, allez dormir, il est fatigué maintenant. Chut, chut et il s'endormait, il s'endormait. Moi ça me mettait en colère quand il entraînait comme ça et je l'ai dit 1000 fois à sa femme, mais jamais il n'a compris, jamais » (traduction libre).

l'employeur; (2) l'expression non verbale d'un désaccord, qui est souvent exprimé par le regard; et (3) l'action de retrait où les travailleuses quittent la discussion.

Les travailleuses nomment plusieurs raisons pour lesquelles elles utilisent ce type de stratégie. Tout d'abord, il est souvent difficile pour elles de critiquer leurs employeurs, par exemple en leur reprochant leur manque de respect, sans par la suite subir des conséquences négatives dans leur travail. Pour la plupart d'entre elles, la confrontation des employeurs en situations conflictuelles est perçue comme un manque de contrôle et est jugée a posteriori comme étant une réaction inappropriée. Certaines ont vécu des expériences similaires où elles ont dû terminer la relation de travail après avoir réagi aux insultes de leur employeur. Dans ces conditions, les travailleuses estiment que garder le silence et s'autocensurer est plus avantageux. Elles évitent donc de dire des choses qu'elles pourraient regretter par la suite en raison des conséquences qui y seraient associées. Plusieurs nous ont d'ailleurs dit qu'en réagissant autrement, elles auraient le sentiment de « sortir perdante » et qu'elles préfèrent ne pas jouer le jeu des employeurs et ne pas leur faire plaisir en réagissant : « No le voy a dar el gusto » (1^{er} entretien, Amélia). Nous pouvons ainsi croire que de l'autocensure par le silence et le retrait de la conversation permet aux travailleuses de (re)prendre le contrôle de la situation. En se retirant et par l'utilisation du non verbal, elles font connaître leur désaccord et peuvent par la suite choisir elles-mêmes le moment précis, si nécessaire, pour aborder le sujet du conflit.

Prenons l'exemple de Nancy afin d'illustrer la stratégie silencieuse en situations conflictuelles. Un lundi matin, Nancy arrive au travail à l'heure habituelle. Dès son arrivée, son employeur est en colère et la réprimande. Pourtant, elle est arrivée à l'heure et n'a pas encore commencé à travailler. C'est l'autre travailleuse qui est en retard. Son employeuse est furieuse. Comment se fait-il que même avec deux travailleuses à la maison elle n'ait pas son déjeuner prêt à l'heure prévue. Nancy trouve injuste de subir la colère de sa patronne. Elle considère qu'elle n'a pas à être réprimandée pour les agissements de sa collègue qui ne respecte pas son horaire. Malgré tout, elle ne tente pas d'expliquer la situation. Elle décide de garder le silence et de mettre un terme à la discussion :

« Yo la miraba. Yo juraba que estaba mirando a una niñita haciendo berrinche, la miraba y me quedaba más tranquila, la miraba y la dejaba hablar. Estaba molesta, [...] agarré la perrita y salí. No le respondí nada porque ahhhhh... yo también me pongo molesta. Porque ella me esta faltando respeto y se pone a gritarme así que yo me fui y de ahí cuando volví, ella se dio cuenta creo. Después se pongo a hablar. Ni le hice caso y me salí. [...] Cuando volví a la casa se había ido. Yo estaba molesta este día, no quería hablar con ella. Como le voy a decir porque ella se resienta. Los empleadores siempre no quieren que se le digan las cosas ⁵⁵» (Nancy, 1^{er} entretien).

Le récit de Nancy énonce bien la stratégie mise en place : le langage non verbal, le désir d'autocensure afin de ne pas, à sont tour, manquer de respect à son employeur et finalement la prise de contrôle en quittant la pièce chaque fois que son employeur tente de recommencer la discussion. Dans ce cas précis, le ton et les propos tenus par l'employeur ont amené Nancy à recourir à une stratégie silencieuse. Or, dans d'autres situations, ce sont les comportements répétitifs des employeurs qui peuvent être considérés comme un manque de respect et les travailleuses peuvent vouloir s'en plaindre à leur employeur. Dans ces circonstances, c'est la même stratégie qui est alors employée soit l'usage du silence, accompagné de langage non verbal et de retrait. Le silence est ici aussi une forme d'autocensure (le refus de dire verbalement et parfois avec colère son opinion directement aux employeurs), mais justifie l'expression non verbale d'une frustration.

Choisissons l'exemple d'Elizabeth pour décrire ce contexte. Depuis plusieurs semaines, Elizabeth demande de vive voix à ses employeurs de revenir plus tôt à la maison. Malgré ses tentatives, les retours sont toujours plus tard que prévus. Cela la désespéra et un soir, elle en eut assez puisqu'elle avait planifié faire une tâche en soirée et avait pris rendez-vous :

« Tenía que limpiar una piscina de plástico de los niños que estaba arriba en el techo, tenía que botar el agua y limpiar porque la piscina estaba en la casa de los abuelos. Y [dije a la chica que trabaja allá que la iba a ayudar]. Pero no podía porque la niña estaba

⁵⁵ « Je la regardais. Je jurais que j'étais en train de regarder une enfant en train de faire une crise. Je la regardais et je restais tranquille, je la regardais et je la laissais parler. Elle était fâchée [...] j'ai pris la chienne et je suis sortie. Je ne lui ai rien répondu parce qu'ahhh... moi aussi je peux me fâcher. Parce qu'elle me manquait de respect et elle me criait après, alors je suis partie et ensuite quand je suis revenue, elle s'en est rendu compte. Ensuite, elle a commencé à parler. Je ne l'ai pas écoutée et je suis partie [...] Quand je suis revenue à la maison, elle était partie. J'étais fâchée cette journée-là, je ne voulais pas lui parler. Comment vais-je lui dire pour qu'elle me demande pardon? Les employeurs ne veulent jamais qu'on leur dise les choses » (traduction libre).

durmiendo. [...] Le dije "a las 7, cuando vengan ellos [los empleadores] estaré yendo por allá a limpiar todo". Pero no venían, y era las 7 y media. [...] Le llamé al señor y me dijo "estoy yendo en 5 minutos", jamás llegó. La señora justo me llama a las 7:30. [...] Estaba en adidas comprando zapatillas. [...] Conociendo a ella, se iba a demorar más así que yo molesta me fui con los dos niños. Tenía que llevar a los dos y limpiar con ellos. [...] Regresé y le encuentro al señor bien echado en la cama mirando tele, y no le dije nada, le entrego sus hijos y me fui a mi cuarto y no quise saber nada, porque no es justo que ello, no te ayudan, dice que te ayudan pero no te ayudan nada⁵⁶ » (Elizabeth, 1^{er} entretien).

L'exemple démontre ici l'utilisation du silence en tant que stratégie communicationnelle. Sachant qu'elle ne peut pas exprimer ses reproches verbalement sans en subir des conséquences au travail ou miner la relation qui s'y est établie, Elizabeth choisit de faire part de son insatisfaction par le silence, son langage non verbal et le retrait. La situation, qui n'est pas habituelle, peut alors faire prendre conscience aux employeurs de son mécontentement. Ainsi, par la stratégie silencieuse, Elizabeth arrive à communiquer sa frustration tout en évitant les possibles représailles et en préservant la qualité de sa relation de travail.

6.1.3 Stratégies silencieuses : rapprochement et prise de distance avec la théorie

Nous terminerons la section sur les stratégies silencieuses en rappelant certaines caractéristiques communes à nos deux sous-catégories soit les stratégies silencieuses par le refus de l'action et celles en situations conflictuelles. Tout d'abord, les stratégies silencieuses semblent être utilisées lorsque les travailleuses vivent une insatisfaction. Étant donné le contexte des relations de travail domestique, les travailleuses ne perçoivent pas l'expression directe et verbale d'une frustration comme appropriée, et ce, pour deux raisons.

⁵⁶ « Je devais nettoyer la piscine de plastique des enfants qui était en haut, sur le toit. Je devais jeter l'eau et laver la piscine qui était à la maison des grands-parents. Et [j'avais dit à la fille qui travaillait là-bas que j'allais y aller pour l'aider]. Mais, je ne pouvais pas parce que la fillette dormait. [...] Je lui ai dit "à 7 heures, quand ils vont venir [les employeurs] je vais venir pour nettoyer le tout". Mais ils n'arrivèrent pas, et il était 7 heures et demie. [...] J'ai appelé le monsieur et il m'a dit "J'arrive dans 5 minutes", mais il n'est jamais arrivé. La madame justement m'a appelé à 7 heures et demie. [...] Elle était au Adidas en train d'acheter des souliers. [...] Comme je la connais, je savais qu'elle allait prendre plus de temps alors je suis partie fâchée et avec les enfants. Je devais amener les deux enfants et nettoyer avec eux. [...] Je suis revenue et j'ai trouvé le monsieur bien étendu sur son lit en train de regarder la télé, et je ne lui ai rien dit. J'ai laissé les enfants et je suis partie dans ma chambre et je n'ai rien voulu savoir, parce que ce n'est pas juste qu'ils ne t'aident pas, ils disent qu'ils vont t'aider, mais ils ne t'aident jamais » (traduction libre).

Premièrement, dans plusieurs cas, elles ont déjà tenté de dire directement à leurs employeurs ce qui ne leur convenait pas. Elles ont d'ailleurs souvent répété à plusieurs reprises leurs messages, mais la situation n'a pas changé. C'est en réalisant que la communication directe n'a pas porté fruit, qu'elles ont recours aux stratégies silencieuses. Dans d'autres cas, l'expression de l'insatisfaction serait considérée comme une confrontation directe avec l'employeur (par exemple lors d'un conflit). Dans ces situations, les travailleuses préfèrent utiliser le silence (souvent combiné au retrait et au langage non verbal) en tant que stratégie leur permettant d'exprimer leurs mécontentements. Notons que dans les discours des travailleuses, l'importance du regard est soulignée à plusieurs reprises : « [...] Como le voy a decir a la señora que le pasa no, entonces si la miraba [...] me congelé, que le pasa no, me quedé mirando...⁵⁷ » (Nancy, 1^{er} entretien). Le langage non verbal semble donc étroitement lié aux stratégies silencieuses notamment dans le cas des stratégies en situations conflictuelles puisqu'il permet une confrontation douce, c'est-à-dire confronter et exprimer un désaccord sans utiliser de paroles, ce qui permet d'éviter qu'on reproche aux travailleuses leurs dires et écarte les conséquences qui peuvent y être associées.

Trois stratégies communicationnelles nommées par Orbe (1998) se rapprochent de notre concept de stratégies silencieuses soit : l'autocensure (*censoring self*), l'évitement (*avoiding*) et l'évitement de la controverse (*adverting controversy*)⁵⁸. Ces trois concepts d'Orbe ont des caractéristiques communes avec les stratégies silencieuses que nous avons nommées. La stratégie qui en semble le plus proche est l'autocensure. Selon Orbe (1998), le concept d'autocensure fait référence à la très grande conscience et aux précautions que prennent les membres des groupes sociaux marginalisés et s'applique à toute communication où les membres des groupes non dominants préfèrent garder le silence dans un contexte où ils sont insultés ou offensés par des membres du groupe dominant. Il s'agit alors de contenir la réaction immédiate et ne rien dire. Orbe (1998, pp. 68-69) écrit à ce sujet:

⁵⁷ « [...] Comment je vais lui dire à la madame, qu'est-ce qui te prend? Alors, oui, je la regardais [...] je suis restée congelé, qu'est-ce qui lui prend non? Et je suis restée là à la regarder» (traduction libre).

⁵⁸ Traduction libre des concepts d'Orbe (1998)

« Many times the decision to monitor reactions is a direct result of the perceived consequences that might follow an honest, open, response. [...] Typically, censoring self occurs when co-cultural group members felt as if their response would magnify cultural differences and/or alienate them from others. »

Dans le cas du travail domestique, nous remarquons effectivement que c'est la perception des répercussions d'une communication directe qui pousse les travailleuses à s'autocensurer et à utiliser une stratégie de communication silencieuse. Or, contrairement aux propos d'Orbe, rien ne nous laisse croire que les travailleuses perçoivent que par leur silence elles évitent de marquer les différences culturelles qui les séparent de leurs employeurs. À l'inverse, nous pouvons croire que l'autocensure des travailleuses laisse transparaître leurs positions hiérarchiques dans la relation de travail puisqu'elles ne sentent pas qu'elles peuvent dire directement ce qu'elles pensent sans en subir de lourdes conséquences sur leurs conditions de travail. De plus, il est à noter que l'autocensure par le silence chez les travailleuses domestiques se fait dans la très grande majorité des cas en combinaison avec l'utilisation d'un langage non verbal tentant de démontrer leurs opinions et le retrait de la conversation. Ces deux éléments sont par ailleurs absents du concept d'autocensure tel que présenté dans la théorie co-culturelle.

En ce qui a trait au concept d'évitement, l'accent qu'Orbe (1998) met sur la séparation physique dans sa définition de ce concept fait écho à l'élément de retrait que nous avons remarqué dans les stratégies silences, notamment dans la stratégie en situations conflictuelles. Orbe (1998, p. 56) définit l'évitement comme suit : « Avoiding is more physical in nature and involves co-cultural group members who acknowledge "maintaining a distance" ». Cette définition différencie l'évitement (physique) de l'évitement de la controverse qui est associé entre autres aux relations de travail et qui consiste : « [...]of deflecting communication away from topics that deal with certain "controversial" or potentially dangerous subject areas » (*Ibid.*). Or, bien que ces deux stratégies puissent apparaître très semblables au sens que nous donnons à stratégies silencieuses, de nombreuses distinctions méritent d'être énoncées. Tout d'abord, Orbe spécifie que la stratégie d'évitement de la controverse est une communication proactive qui se distingue par exemple d'une communication plus réactive telle que l'autocensure. Or, dans le cas du travail domestique, nous croyons que l'évitement de la controverse et l'autocensure viennent fréquemment de pair puisque c'est afin d'éviter la

controverse lors de situation communicationnelle perçue comme dangereuse que la travailleuse fait appel au silence en tant que moyen pour s'autocensurer ou encore pour échapper à une conversation délicate (par exemple, expliquer à ses employeurs que leurs retards répétitifs sont contrariants). Par contre, nous devons constater que l'utilisation du silence en tant qu'autocensure est dans ce cas associée à une communication non verbale (plutôt proactive) ayant pour intention d'exprimer un mécontentement tout en évitant une communication verbale pouvant avoir des conséquences négatives. De plus, contrairement aux concepts proposés par Orbe, les stratégies silencieuses mises en place par les travailleuses domestiques sont souvent des stratégies de communication proactives où un changement de comportement de l'employeur est souhaité. Devant ces différences, nous estimons important de ne pas diviser les stratégies silencieuses comme cela est le cas dans la théorie co-culturelle, mais de considérer que celles-ci, notamment dans les stratégies silencieuses en situation conflictuelle, sont un tout incluant l'autocensure, l'évitement de la controverse et l'évitement physique (le retrait).

6.2 Les stratégies de répétitions indirectes

Dans les communications de travail, les travailleuses doivent régulièrement répéter leurs demandes, que ce soit pour avoir du matériel de travail, changer les conditions de travail comme l'horaire, ou réclamer à leur employeur qu'il change ses mauvaises habitudes — comme ne pas porter ses souliers à l'intérieur. La première fois qu'une travailleuse aborde ce type de conversation, cela se fait de manière directe. Elle cherche le moment idéal et en discute calmement, mais souvent, la situation reste identique, et ce, même si l'employeur accepte les commentaires de la travailleuse et acquiesce à sa demande. Que faire dans une telle situation? Comme nous l'avons vu plus haut, les travailleuses peuvent se servir des stratégies silencieuses, mais dans certains cas, elles préfèrent faire part de leurs messages à travers des stratégies de répétitions indirectes. Ces stratégies permettent alors de répéter un message qui a déjà été énoncé verbalement et directement à l'employeur alors qu'il n'a pas été mis en application. Dans ces circonstances, les travailleuses communiquent indirectement leur message, soit verbalement ou encore par l'action, afin de le rappeler sans avoir à le dire de vive voix une seconde fois (ou plus). Exprimer de manière détournée le message permet à

la travailleuse d'éviter les reproches de ses supérieurs en ne donnant pas l'impression de lui dicter quoi faire. Dans les récits des participantes, quatre stratégies de répétitions indirectes furent identifiées soit la persuasion affective, les stratégies de transfert de besoin, les stratégies humoristiques et finalement les stratégies d'utilisation d'intermédiaire.

6.2.1 Les stratégies de persuasion affective

La première stratégie de répétition indirecte est la persuasion affective. Cette stratégie consiste à faire une requête au nom du bien-être de la famille plutôt qu'à celui de la travailleuse. L'employée met ainsi toutes les chances de son côté pour que, cette fois, sa demande soit acceptée et que les changements réclamés soient mis en place. Nancy nous dit à ce sujet:

« La casa es de ellos, entonces tienes que pedir permiso, no puedes entrar y salir porque la casa es de ellos... entonces el poder lo tienen. Ahorita hay también casos de nanas que manipulan a los empleadores con los niños. Hay casos así, por ejemplo mi hermana conocen a trabajadora que manipula de tipo, ella no es la nana, pero le manipula a sus empleadores diciendo que el bebe, que el bebe, que el bebe, todo es pretexto del bebe... "no no hay lentejas...que va a comer el bebe" y dice, "sé que se va a pasar un terremoto en lima no" Entonces nunca, ella nunca se va a quedar con el bebe, porque "yo no voy a poder cargar al bebe tiene que tener una persona mas..." entonces. Y todo es el bebe, "no pero el bebe esta durmiendo entonces que no hagan bulla" todo es el bebe...⁵⁹» (Nancy, 3^e entretien)

Dans cette citation, nous pouvons constater que la travailleuse prétexte le bien-être de la famille afin de s'assurer que ses demandes soient accueillies. Elle présente ainsi son désir (par exemple, de ne pas être seule avec l'enfant, ou d'avoir une plus grande diversité de

⁵⁹ « La maison, c'est la leur, alors tu dois demander la permission, tu ne peux pas entrer et sortir parce que la maison, elle est à eux... alors, le pouvoir, c'est eux qui l'ont. Maintenant, il y a aussi des cas des "nanny" qui manipulent les employeurs avec les enfants. Il y a des cas comme ça, par exemple, ma sœur connaît des travailleuses qui manipulent, du type... elle n'est pas la "nanny", mais elle manipule ses employeurs en disant que le bébé, que le bébé... tout est sous prétexte du bébé : "il n'y a pas de lentilles, qu'est-ce que va manger le bébé?" et elle dit : "Je sais qu'il va y avoir un tremblement de terre à Lima". Alors, elle ne reste jamais, jamais seule avec le bébé parce que : " je ne vais pas pouvoir porter le bébé, il doit y avoir une autre personne ". Alors... Et c'est toujours le bébé : " Non, mais le bébé dort, alors ne faites pas de bruit ", c'est toujours le bébé » (traduction libre).

nourriture pour cuisiner) comme étant celui de la famille. Dans nos discussions de groupes, Mélissa a appuyé les propos de Nancy en affirmant qu'elle aussi utilisait cette stratégie :

« [...] así conseguí eso, y conseguí muchas cosas. A mi jefa también le dijo, por ejemplo cuando falta de detergente, le digó, por ejemplo la fin de semana todo el uniforme está sucio y le dijo, señora tiene que comprar detergente porque si no los chicos se van a quedar sin uniforme por la próxima semana entonces ella me dice "ya" pero si fuera otro caso me dijera "pero tan rápido se acabó el detergente" entonces yo encuentro la manera...»⁶⁰ (Melissa, 3^e entretien).

L'exemple de Melissa nous permet d'illustrer qu'à la suite d'un refus, la travailleuse tente de trouver une solution pour répéter sa demande, mais cette fois de manière détournée afin d'obtenir une réponse positive. Dans ce cas, l'utilisation du bien-être des enfants donne la possibilité à Melissa d'obtenir les outils nécessaires à son travail sans se faire critiquer. Elle affirme d'ailleurs avoir auparavant réclamé plus de détergent à la mère des enfants en lui expliquant que les vêtements se salissent rapidement et qu'une quantité importante doit être utilisée pour rendre les vêtements blancs. Cette demande claire et directe avec son explication n'a pas réussi à convaincre son employeur. Dans ce contexte, il est possible de croire que lorsqu'elle demanda plus de détergent, c'est son travail et ses compétences qui ont été remises en question. Comment se fait-il que la travailleuse en ait besoin d'autant? Or, en communiquant indirectement sa demande et en mettant de l'avant, non pas le matériel nécessaire au travail, mais le bien-être des enfants et le désir qu'ont ses employeurs d'offrir du confort à leurs enfants, la travailleuse s'assure une réception plus positive et évite une remise en question de ses techniques de travail. C'est ainsi que Mélissa a obtenu ce qu'elle désirait, soit plus de détergent.

⁶⁰ « C'est comme ça que je l'ai obtenu et que j'ai obtenu beaucoup d'autres choses. À ma patronne aussi je lui ai dit, par exemple quand il manque de détergent, je lui dis, par exemple, la fin de semaine tout l'uniforme était sale et je lui ai dit : "Madame, vous devez acheter du détergent parce que sinon, les enfants n'auront pas d'uniforme la semaine prochaine", alors elle me dit oui, mais si s'était un autre cas elle m'aurait dit "Mais si vite se termine le détergent", alors je trouve la manière... » (traduction libre).

6.2.2 Les stratégies de transfert de besoin

Un peu dans le même ordre d'idée que la stratégie de persuasion affective, la stratégie du transfert de besoin vise à faire vivre à l'employeur un besoin et à ne pas mettre de l'avant le besoin de la travailleuse. Ces stratégies sont souvent des stratégies d'action permettant même parfois une confrontation douce, que nous appelons ici indirecte. Prenons le récit de Nancy pour illustrer cette stratégie. Nancy avait besoin de bouteilles d'eau pour préparer les biberons pour l'enfant qu'elle gardait. Or, chaque fois, son employeur achetait de petites bouteilles d'eau et Nancy devait lui demander répétitivement d'en racheter. Elle lui proposa par conséquent d'acheter des boîtes de 20 litres d'eau, mais l'employeur disait oublier de le faire. Nancy utilisa alors une stratégie de transfert de besoin.

« Hay que hacerle ver las necesidad pues. Por ejemplo yo, la señora no compra agua, y yo tengo que dar agua mineral por el biberón, entonces solamente compraba botellita, y dije "señora! Hay en caja y comprar en caja para que usted no tiene que comprar cada rato" y "me dice si es que siempre me olvido". Ahora que hay un poquito, voy a esconder para que cuando buscan agua no encuentran. [...] La escondí! Entonces ahí, cuando tengan sed, se van a recordar que no hay, porque le dije. Pero no.... "Me olvidé no"⁶¹» (Nancy, 3^e entretien)

Nous pouvons relever ici que Nancy tâche à ce que ses employeurs aient besoin d'eau. En transférant sa nécessité vers son employeur, il est plus probable que celui-ci cherche à le combler plus rapidement et achète donc de l'eau en plus grande quantité. Nancy, à travers une stratégie d'action, transféra son besoin vers ses employeurs en répéta son message de manière indirecte.

⁶¹ « Il faut leur faire voir les besoins! Par exemple, moi, la madame n'achète pas d'eau, et je dois donner de l'eau minérale pour le biberon, alors elle achète seulement des petites bouteilles. Et je lui dis : "Madame! Il y en a en caisse, et si vous achetez en caisse, vous n'allez pas devoir en acheter tout le temps" et elle me dit : "Oui, c'est que j'oublie tout le temps". Maintenant, qu'il n'y en ait qu'un peu, je vais le cacher pour que lorsqu'ils vont chercher de l'eau, ils n'en trouvent pas. [...] Je l'ai caché! Alors, quand ils vont avoir soif, ils vont se rappeler qu'il n'y en a pas, parce que je lui ai dit. Mais non... "J'ai oublié!" » (traduction libre).

6.2.3 Les stratégies humoristiques

Les stratégies de communication humoristique consistent en une confrontation indirecte de l'employeur par l'utilisation de l'humour comme véhicule d'un message d'insatisfaction. Faire passer un commentaire négatif sous forme de blague permet ainsi à la travailleuse de démontrer son mécontentement et, tout comme avec les stratégies silencieuses, d'éviter les critiques. Toutes n'ont pas recours à ce type de stratégie puisque l'humour est souvent associé à la confrontation et qu'il est difficile de savoir si le message a été bien reçu ou non. Dans le cadre de notre recherche, Nancy fut la travailleuse ayant usé le plus régulièrement de cette stratégie et elle avoue parfois ne pas savoir si l'employeur comprend la subtilité de son message : « me toca bromearle porque sino... es de bromea, pero no se si el le entiende...⁶² » (Nancy, 3^e entretien). L'humour semble donc être une stratégie communicationnelle visant à exprimer une frustration et ce, même si celle-ci n'est pas clairement comprise par l'employeur et sert alors plutôt d'exutoire. La travailleuse peut alors exprimer de manière socialement acceptable sa frustration. Il est d'ailleurs à noter que l'humour employé en tant qu'exutoire n'a que rarement des résultats directs.

Afin de bien comprendre comment les travailleuses ont recours à l'humour, examinons un exemple de Nancy. Nancy se sentait moins prise en considération que le chien dans la famille où elle travaillait et le fit remarquer de façon humoristique :

« Ay! Si es una risa es para reír se realmente... a mí me da risas ya... por ahí puedo insultar en broma no. Ah si sale la princesa por favor, o vienen alguien de invitadas no, "pasen adelante, primera atracción Jade [nombre del perro] por la sala". "Primera atracción la casa de Jade" y todos ayy que linda que linda la perrita, que linda! Pero ya pues, me miren y se ríen también porque que van a hacer⁶³ » (Nancy, 3^e entretien).

⁶² « Je dois lui faire des blagues, parce que sinon, c'est des blagues, mais je ne sais pas s'il le comprend. C'est la première fois qu'il me faisait quelque chose comme ça » (traduction libre).

⁶³ « Aie! Oui, c'est drôle et c'est réellement pour en rire... moi ça me fait rire... par ça, je peux les insulter en blague, n'est-ce pas? "Ah oui! Sors la princesse s'il te plaît". Ou s'il y a des invités qui arrivent : "Passez, la première attraction c'est Jade [nom du chien] dans la salle. La première attraction, la maison de Jade" et tout le monde, aie... comme elle est belle, quelle belle chienne! Mais bon, ils la regardent et ils rient parce que, que veux-tu qu'ils fassent? » (traduction libre).

Dans le contexte d'un autre emploi, l'utilisation de l'humour servit à Nancy à rappeler à ses employeurs qu'elles n'avaient pas les aliments nécessaires pour cuisiner. Dans ce cas, la stratégie humoristique ne permit pas d'exprimer indirectement une frustration de manière répétitive, mais de rappeler une demande déjà faite, mais refusée par l'employeur :

« Por ejemplo, mis jefes, que ahora son españoles, no saben comprar las cosas. Entonces no encuentran nada de sus productos en el mercado, y o sea, y nosotros no se preocupan. Al menos mi compañera de trabajo que ya fue a trabajar una semana antes que yo, dice que le dijo "señor no hay cosas para comer" [el señor] "si ya voy a comprar" y compraba poquitas cosas, y se acababa, y al final, uno no puede decirle a cada rato no, uno le dice "señor no hay cosas para preparar la comida" o "falta cosas", porque puede haber un arroz o un tomate y una cebolla nada mas pero de todas maneras necesita carne o algoito mas no, entonces ahora lo hemos dicho, para nosotras no hay mucho comida variable, como estamos acostumbrado, comemos variable, bueno papa arroz y pollo pero preparado de diferente manera, entonces, que tiene sabor diferente no, pero ella, bueno hasta ahora, solamente hay macarrones, que hace pasta, y hay milanesas.. no, hamburguesas, que eso le gusta la niña y que eso nunca falta, entonces solamente eso, pero a mi no me gusta las hamburguesas y nosotros comemos digamos frejoles, lentejitas, menestras. Ella dice no, eso es muy fuerte no le voy a dar a mis hijos, [rire] "la bebe todavía no le voy a dar, se va a ir volando", o sea la fastidio, la bromeo, a veces la verdad yo le bromeo porque para decirle pero indirectamente, porque si les dice directamente, como quien dice, está pidiendo cosas [...], que no hay cosas que comer haciendo bromas, directamente también, pero bueno para no decirle todo los días, señora no hay, señora no hay, senora no hay...⁶⁴ » (Nancy, 3^e entretien).

⁶⁴ « Par exemple, mes patrons, qui maintenant sont espagnols, ils ne savent pas faire les achats. Alors, ils ne trouvent pas leurs produits dans le marché, et pour nous, ils ne s'en font pas. Au moins, ma collègue de travail qui a commencé à travailler une semaine avant moi m'a dit qu'elle leur a dit : "Monsieur, il n'y a rien à manger". [Le monsieur] : "Oui, je vais aller faire les achats" et il achetait peu de choses, et ça se terminait, et à la fin, on ne peut pas lui dire à chaque moment "Monsieur, il n'y a rien pour préparer à manger" ou "il manque des choses", parce qu'il peut y avoir un peu de riz, une tomate et un oignon, rien d'autres, mais de tout manière nous avons besoin de viande ou quelque chose de plus, alors maintenant, nous lui avons dit, pour nous, il n'y a pas beaucoup de nourriture variée, comme nous sommes habituées, on mange des choses diversifiées, bon, des pommes de terre, du riz et du poulet, mais apprêté différemment, n'est-ce pas? Mais, jusqu'à maintenant, il n'y a que des macaronis, des pâtes et des escalopes, non, des hamburgers. La petite aime ça et de ça il n'en manque jamais. Alors seulement ça, mais moi, je n'aime pas les hamburgers et nous on mange des légumineuses, des lentilles, des fèves. Elle dit : "C'est trop fort, je ne peux pas donner ça à mes enfants" [elle dit en riant] "Je ne vais pas en donner au bébé, sinon elle va partir en volant!". Je la taquine quoi, je lui fais des blagues, des fois, en vérité, je lui fais des blagues pour lui dire, mais indirectement, parce que si tu leur dis directement, comme qui l'a dit, tu perdes des choses [...] qu'il n'y a pas de quoi manger en faisant des blagues, directement aussi, mais bon, pour ne pas le dire tous les jours : "Madame, il n'y a pas, Madame, il n'y a pas".... » (traduction libre).

Nous réalisons ici que Nancy, de manière consciente, utilise l'humour afin de répéter un message, soit son désir d'avoir des aliments lui convenant. Par contre, l'utilisation de l'humour lui évite d'avoir à le dire clairement et ne donne ainsi pas l'impression de le réclamer sans arrêt. Il s'agit ici d'une méthode permettant de faire des demandes à répétition jusqu'à l'obtention de gain. Encore une fois, cette stratégie n'est pas employée par toutes les travailleuses puisque plusieurs semblent préférer les stratégies visant moins la confrontation que celle-ci.

6.2.4 Les stratégies d'intermédiation

Les stratégies d'intermédiation sont des stratégies d'action. Elles consistent à répéter un message déjà exprimé clairement et verbalement, mais en ayant recours à une médiation telle que l'écrit. Par exemple, pour rappeler à tous les règles de la maison, Lucilla a utilisé des panneaux écrits qu'elle affichait sur la porte de la salle de bain. Elle faisait croire que ces affiches s'adressaient aux enfants, bien qu'indirectement, elle souhaitait répéter les règles à la famille entière :

« - Yo pegué un papel en la puerta. Entonces en la puerta "mantener el orden", "jalar la palanca del baño", y por el señor "Jalar la palanca" [...]»
 - Entonces, ¿lo pones también por los padres, porque los padres tampoco no lo hacen ?
 - Justo, y su mama entra, y cierra la puerta, y su abuelito también "quién puso eso jalar la palanca". Y yo, ya bueno ya, [rire]... con colores y con plumón. Ya, y al entrar a la casa, ya no se limpian los pies, uno se mata limpiando y nada, entonces voy a poner un letrerito o algo que dice, limpiarse los pies o algo así porque, entra no mas. Entra »⁶⁵ (2^e entretien, Lucilla)

Dans cet exemple, nous pouvons voir que Lucilla utilise une stratégie de communication indirecte afin de répéter un message sans avoir à donner des ordres. Nous pouvons croire qu'il s'agit d'un moyen de communication lui permettant d'atténuer les rapports de pouvoir.

⁶⁵ « - J'ai collé un papier dans la porte. Alors, dans la porte "maintenez l'ordre", "tirez la chaîne de la toilette", et pour le monsieur, "tirez la chaîne" [...]»

- Alors, tu mets le papier aussi pour les parents, parce qu'eux non plus ils ne le font pas?

- Justement, et sa mère entre, et elle ferme la porte, et son grand père aussi, "Qui a mis ça, tirez la chaîne?". Et moi, et bien [rire]... avec des couleurs et des feutres. Et à l'entrée de la maison, qu'ils s'essuient les pieds. On se tue à nettoyer et rien, alors je vais mettre une affiche ou quelque chose qui dit "S'essuyer les pieds" parce qu'ils rentrent comme ça. Ils entrent » (traduction libre).

En effet, dans ses fonctions, Lucilla peut reprendre les enfants puisqu'elle a autorité sur eux, mais il est plus difficile de le faire avec ses employeurs en raison du rapport de pouvoir leur donnant autorité. En ce sens, faire passer son message, et le répéter continuellement est plus simple par l'utilisation d'une médiation que directement.

6.2.5 Stratégies de répétitions indirectes : rapprochement et prise de distance avec la théorie

En analysant les récits des travailleuses, nous avons pu constater qu'elles ressentent souvent le besoin de faire leurs demandes à plus d'une reprise, et ce, parce que les premières fois, elles ne furent pas écoutées. Elles redisent donc souvent leurs messages, mais sous une autre forme. Lors de ces répétitions, les travailleuses préfèrent communiquer de manière indirecte.

Dans les différents exemples présentés, nous pouvons aussi remarquer que l'utilisation de stratégies de répétitions indirectes porte souvent sur des sujets du travail quotidien qui ne sont pas inscrits clairement dans leurs contrats. Nous pouvons penser à la quantité de nourriture, aux comportements ou attitudes des employeurs ou encore au matériel nécessaire pour faire leurs tâches (par exemple, la quantité de détergent). Dans ces contextes, les travailleuses utilisent la répétition puisque la situation n'est pas considérée comme urgente ou grave et qu'elle peut être supportable à court terme. Elles tentent donc par des répétitions indirectes de faire passer leurs messages progressivement en tâchant de le répéter et en utilisant même parfois plus d'une stratégie.

Il nous est aussi essentiel d'aborder l'aspect de confrontation indirecte qui peut être associé à certaines stratégies de répétition que nous avons recensées. Il va sans dire que les stratégies répertoriées sous cette catégorie sont plus près de la confrontation que les stratégies silencieuses, par contre, elles ne correspondent pas tout à fait à la définition qu'Orbe (1998) fait de la stratégie de confrontation. Orbe (1998), en voulant illustrer les communications dites plus agressives de certains membres des groupes co-culturels, identifie quelques techniques de confrontation fréquemment utilisées par ces membres :

« Confrontational tactics can take several forms : using coarse language, contentiously questioning dominant policies and practices, displaying aggressive nonverbalisms (like getting "in someone's face") or giving dominant group members ultimatums» (Orbe, 1998, p.80)

En nous référant à cette définition, il est évident que les comportements communicationnels nommés par les travailleuses domestiques semblent loin de la confrontation telle que théorisée par Orbe. D'ailleurs, les comportements énoncés par ce dernier semblent fortement évités par les travailleuses puisque les risques de perte d'emploi qui y sont associés sont élevés. Pourtant, les stratégies humoristiques ou encore certaines stratégies de transfert des besoins sont selon nous tout autant des manières de confronter l'autorité de leurs employeurs, bien qu'indirectement et de manière moins agressive. Dans ce contexte il nous paraît plus approprié de parler de confrontation indirecte.

Une autre stratégie nommée par Orbe (1998) et qui peut se rapprocher de nos catégories est la stratégie d'attaque (attacking). Toujours selon cet auteur : « Attacking involves the use of verbal aggressiveness [...] Verbal aggressiveness can be defined as "inflicting psychological pain by attacking the other person's self-concept" (De Vito, 1995, p.392) and includes verbal abuse and personal attacks» (Orbe, 1998, p.82). Orbe nomme entre autres le sarcasme comme stratégie d'attaque. En ce sens, l'utilisation que Nancy fait de l'humour se rapprochant du sarcasme peut être associée à l'attaque. Par contre, la stratégie humoristique semble plutôt attaquer un comportement qui lui semble répréhensible et non directement les employeurs (le fait d'accorder plus d'attention aux besoins du chien plutôt qu'à ceux de la travailleuse). De plus, l'utilisation de l'humour, telle que nous la décrivons, ne correspond pas à toujours au sarcasme, en ce sens il nous semble nécessaire de reconnaître que bien que l'humour permette parfois une confrontation (attaque) indirecte, elle permet surtout à la travailleuse de répéter un message plus d'une fois et de manière détournée afin d'éviter les conséquences pouvant être reliée à une confrontation directe telle que la stratégie d'attaque définie par Orbe.

La troisième stratégie d'Orbe qui peut se rapprocher de celle que nous appelons transfert de besoin serait celle du « sabotage des autres » (sabotaging others) qui est définie comme suit:

« Sabotaging others represents a communicative practice in which co-cultural group members undermine dominant group members ability to excel in environments that give them an inherent advantage over others. In other words, this tactic uses subversions to “make the playing field a little bit more balanced”» (Orbe, 1998, p.83).

Il est possible effectivement d'interpréter certaines actions des travailleuses comme des techniques de sabotage. Nous pouvons penser par exemple à Nancy qui cache les bouteilles d'eau. Or, contrairement à la stratégie de sabotage décrite par Orbe, les travailleuses ne semblent pas vouloir empêcher l'employeur d'exceller dans un domaine. C'est en ce sens qu'il nous semble plus approprié de mettre de l'avant le désir de transférer un besoin (de faire vivre à l'autre un besoin vécu quotidiennement par la travailleuse) et non un désir de rééquilibrer les règles du jeu et de désavantager l'autre. C'est pour cette raison que nous avons choisi de ne pas utiliser les termes sabotage dans notre analyse.

6.3 Les stratégies collectives

Le milieu de travail domestique est souvent un environnement isolant les travailleuses des autres femmes vivant des situations semblables aux leurs. En effet, les travailleuses sont souvent les seules employées dans les maisons et lorsqu'elles sont plusieurs, les employeurs tentent, en général, de les séparer en utilisant diverses méthodes (demande explicite de ne pas parler avec les autres travailleuses, interdiction de parler de ses conditions de travail, création d'une hiérarchie, mise en place de mécanismes de contrôle par les travailleuses les plus expérimentées, création d'horaires différents). Les travailleuses sont donc dans la plupart des cas seules et il est parfois difficile d'avoir recours à des stratégies collectives à l'intérieur même du milieu de travail. Malgré les obstacles présents, certaines stratégies collectives semblent fréquemment utilisées comme le partage des connaissances et la stratégie de messagère. Ces différentes stratégies collectives permettent de détourner les rapports de pouvoir en créant des liens de solidarité.

6.3.1 Les stratégies de partage des connaissances

Pour les travailleuses qui sont seules dans leurs milieux de travail, les lieux publics tels que les parcs se convertissent en un lieu de réseautage et d'apprentissage. Elles profitent aussi des occasions telles que les fêtes familiales ou les rencontres entre les employeurs afin de discuter avec d'autres travailleuses. C'est dans ces contextes qu'elles peuvent créer des liens et discuter de leurs conditions de travail (salaire, horaire,...), leurs droits, les situations particulières qu'elles vivent, les trucs du métier ou même comment communiquer avec leurs employeurs. Dans ces circonstances, la stratégie de partage des connaissances est une stratégie d'entraide qui permet aux femmes de collectiviser leurs expériences et de prendre conscience qu'elles ne sont pas seules à vivre de telles situations. Cela leur permet entre autres de comprendre les conditions de travail et leurs relations avec leurs employeurs non plus en termes de relations sociales, mais de rapports sociaux et d'ainsi réaliser que ce ne sont pas leurs comportements individuels ou le caractère de leurs employeurs qui donnent lieu à de mauvaises conditions de travail, mais qu'il s'agit d'une situation généralisée et vécue par plusieurs autres femmes. Toutes les participantes à la recherche ont affirmé avoir appris beaucoup en partageant avec d'autres travailleuses. Victoria et Lucilla ont par exemple demandé des augmentations de salaire et un ajustement de leurs horaires suite à de telles discussions. Lucilla souligne par contre que le processus de prise de conscience peut être long. Cela lui prit d'ailleurs plusieurs années avant de réaliser que ses conditions de travail pouvaient être meilleures et qu'elle décide d'agir en ce sens. Ces deux témoignages mettent en évidence l'une des fonctions premières du partage des connaissances, soit situer sa situation de travail par rapport à celles des autres travailleuses. Lorsque les travailleuses réalisent que leurs conditions pourraient être meilleures, elles tentent de savoir comment les autres ont pu améliorer les leurs. Les discussions avec les travailleuses plus expérimentées deviennent alors un lieu de transfert des connaissances où les savoirs sont partagés. Ces discussions permettent aussi aux travailleuses de réfléchir collectivement à des expériences particulières qu'elles ont vécues dans leurs emplois et d'ensemble analyser la situation. Cela peut par la suite leur être utile si une situation semblable leur arrive. À ce sujet, Mélissa explique comment les discussions sur des événements particuliers ont un impact important sur elle. Elle nous relate sa réaction lorsqu'une travailleuse est venue rencontrer les autres au

parc pour raconter son renvoi: «Vino al parque a contar a todas! Y cuando nos comunica así es increíble pero influye y el mensaje te entra en la cabeza! Tal vez me pasa a mí algo así!⁶⁶ » (Mélissa, 3^e entretien). Nous pouvons voir ici que le fait de partager leurs expériences de travail permet aux travailleuses de prévoir leurs réactions dans une situation semblable. Selon les participantes, ces rencontres permettent entre autres d'échanger des avis sur la situation en cours afin que la travailleuse aux prises avec le problème puisse obtenir gain de cause (par exemple, réussir à être payée lorsqu'elle est renvoyée) et servent d'exemple afin de ne pas vivre une situation semblable. En somme, la stratégie du partage des connaissances est une stratégie à long terme, visant à s'entraider afin de résoudre des situations problématiques, à obtenir plus d'informations afin de mieux préparer leurs communications avec leurs employeurs et de prévoir leurs réactions dans certaines situations données. Cela semble permettre de mettre en perspective leurs propres conditions de travail et leurs manières de communiquer avec leurs employeurs.

6.3.2 La stratégie du rôle de messagère

Lorsque les travailleuses domestiques sont plusieurs à travailler au sein d'une même maison, il est alors possible qu'elles s'entraident entre elles afin de mieux communiquer avec leurs employeurs. Nous appelons cette stratégie : rôle de la messagère. Deux techniques peuvent alors être mises en place 1) discuter à voix haute avec l'une des travailleuses afin que l'employeur entende la discussion ou 2) utiliser les habiletés communicationnelles de l'une des travailleuses. Dans les deux cas, la stratégie consiste à faire passer son message sans avoir à discuter de vive voix avec l'employeur et ainsi éviter d'être confronté directement.

La première technique, soit celle de la discussion à voix haute, fut utilisée entre autres par Mélissa. Mélissa voulait étudier de soir. Elle redoutait la réponse de son employeur puisqu'elle travaillait « *cama adentro* » et discuta donc de la situation avec une collègue de travail. La discussion à voix haute lui permit de faire entendre son message par son employeur sans avoir à entamer une discussion avec celle-ci. Par la suite, lorsqu'elle lui

⁶⁶ « Elle est venue au parc pour nous le raconter à nous tous! Et quand on nous le communique comme ça, c'est incroyable, mais ça nous influence et le message nous entre dans la tête! Et si ça m'arrivait aussi quelque chose comme ça! » (traduction libre).

demanda un horaire lui permettant d'étudier, celle-ci accepta sans discuter. Cette communication indirecte envers son employeur (parler à voix haute avec une autre personne pour faire passer son message) lui permit de contourner les obstacles à une communication directe et d'éviter une négociation où elle risquait de perdre en raison du rapport de pouvoir dans lequel elle se situait. De plus, si elle avait dit directement à son employeur qu'elle allait quitter le travail, le risque de renvoi aurait été beaucoup plus grand que lors d'une discussion informelle avec une collègue.

« [...] “yo me voy de este trabajo ya no suporto más” y creo que escuchó mi conversación con mi compañera mi jefe y que “si me dejan ir a estudiar, tal vez me quedaría, lo pensaría dos veces”. Y, voy y digo, quiere estudiar, de tal hora a tal hora. “Ya, me dice⁶⁷» (Melissa, 3^e entretien).

La seconde stratégie que nous nommons “stratégie du rôle de messagère” est celle visant à utiliser les habiletés communicationnelles d'une autre travailleuse. Cette stratégie permet d'éviter toute communication non essentielle avec les employeurs en faisant passer toutes ses demandes par une autre travailleuse. Il s'agit d'une stratégie d'évitement et de séparation. La collègue de travail d'Élizabeth l'utilise continuellement. Élizabeth prend donc le rôle de messagère et communique avec les employeurs. Selon les participantes, Élizabeth agit comme une traductrice puisqu'elle a plus d'expérience et qu'elle a établi une relation de confiance avec la famille employeuse. Dans ce contexte, il semble plus facile pour elle de communiquer directement avec eux :

« Ella no tiene comunicación con la señora. Yo tengo que hablar por ella: “Señora, María va a salir en la tarde”. Yo no le digo si puede salir, le digo, va a salir en la tarde.

- “Qué!, ¿si? ¿Porque?”.
- “Ah no se porqué. Tiene que salir, tiene que ver alguien...”
- “Ah si! Y a que hora”
- “A las 6”
- “Ah, Ya pues, está bien”

⁶⁷ « [...] “Je quitte ce travail, je ne le supporte plus” et je crois qu'elle a entendu la discussion avec ma collègue, ma patronne, et que “si elle me laisse étudier, peut-être que je le penserai deux fois”. Et, je vais lui dire, je veux étudier de telle heure à telle heure, et elle me dit “OK” » (traduction libre).

[...] Todo lo que se queja me lo dice a mí y le voy a decir a la señora y todo lo que la señora sabe me lo dice a mí y lo voy a decir a ella... [rire]⁶⁸» (Élizabeth, 3^e entretien)

Nous pouvons voir dans ces exemples que le fait de passer par une messagère permet aussi à la travailleuse d'éviter de répondre aux questions. Étant donné qu'il est fort possible que la messagère ne sache pas pourquoi sa collègue doit sortir, l'employeur ne peut pas dans ce contexte argumenter et justifier son refus. Il est donc plus facile pour Maria (collègue d'Élizabeth) d'obtenir une permission tout en évitant une communication directe et les inconvénients que cela comporte.

6.3.3 Stratégies collectives : rapprochement et prise de distance avec la théorie

Les deux stratégies collectives identifiées dans les récits des travailleuses font référence à une mise en commun des forces du groupe, que ce soit au parc lorsqu'une personne plus expérimentée partage son savoir, dans une réunion informelle ou encore lorsqu'une travailleuse sert de porte-parole à sa collègue. Ces deux stratégies sont possibles puisque les travailleuses établissent des liens de solidarité entre elles.

Dans la théorie co-culturelle, la stratégie de réseautage intragroupe (*intragroup networking*) fait écho à la stratégie de transfert des connaissances qui selon Orbe (1998, p.74) est :

« [...] one of the most important communicative practices to engage in while participating in dominant structures is networking with other co-cultural group members ». Dans le cas des travailleuses domestiques, la stratégie de mise en commun des connaissances permet, tout comme Orbe le souligne, de « s'éduquer entre elles ». Il s'agit d'un moment où les femmes avec plus d'expérience peuvent, entre autres, donner des conseils sur comment fonctionner au

⁶⁸ « Elle ne communique pas avec la madame. Je dois parler pour elle : "Madame, Maria va sortir ce soir". Je ne lui demande pas si elle peut sortir, je lui dis elle va sortir ce soir.

- Quoi! Oui? Pourquoi?
- Ah, je ne sais pas pourquoi. Elle doit sortir, elle doit voir quelqu'un.
- Ah oui? À quelle heure?
- À 6 heures.
- Ah ok, c'est bien

[...] Tout ce dont elle veut se plaindre, elle me le dit à moi et je vais le dire à la madame et tout ce que la madame sait, elle me le dit à moi et je vais lui dire à elle... [rire] » (traduction libre).

sein de la famille employeuse. Orbe souligne d'ailleurs cela au sujet de la stratégie de réseautage intragroupe: « Examples exist throughout co-cultural research by which more experienced co-cultural group members advise younger members on how to function in a society that maintains oppressive practices » (p.74). Face à ces rapprochements avec la théorie, nous pouvons conclure que la stratégie de transfert des connaissances en est une de réseautage intragroupe.

Deux autres stratégies identifiées par Orbe peuvent à leur tour être associées à celle du rôle de messagère soit la stratégie d'utilisation des liaisons (*using liaisons*) et celle d'évitement (*avoiding*). La stratégie d'utilisation des liaisons est selon la théorie co-culturelle, une stratégie visant à identifier des membres des groupes dominants de confiance pouvant servir de guide et de support. Or, dans le cas de la stratégie du rôle de messagère, une travailleuse plus expérimentée ou ayant des habiletés communicationnelles particulières joue ce rôle. Ainsi, nous pouvons croire que le fait d'utiliser l'une des travailleuses comme porte-parole auprès de la famille employeuse est une stratégie d'utilisation de liaison. Par contre, contrairement à la théorie co-culturelle, la personne ressource fait partie du même groupe co-culturel. Cette stratégie est d'ailleurs, selon nous, une certaine manière d'éviter les personnes, les conversations et les sujets pouvant être confrontants, ce qui se rapproche de la stratégie d'évitement (*avoiding*). Il s'agit, toujours selon Orbe, d'un évitement physique permettant de maintenir une distance entre la travailleuse (membre d'un groupe co-culturel) et la famille employeuse (groupe dominant). Il est aussi important de noter, que bien que cela ne soit pas ressorti explicitement dans les discours des travailleuses, nous avons pu identifier certaines pratiques où les travailleuses « utilisent des liaisons » provenant des groupes extérieurs, tel que les ressources offertes à *La Casa de Panchita*. La consultation d'avocat est un bon exemple qui facilite la négociation des conditions de travail ou la revendication de leurs droits.

Nous pouvons donc conclure que les stratégies collectives que nous avons identifiées sont très semblables, voire identiques, à celles identifiées par Orbe, plus particulièrement en ce qui concerne la stratégie de réseautage intragroupe et celle de transfert des connaissances. Par contre, nous notons que dans le cas des travailleuses domestiques, le réseautage intragroupe

est difficile sur les lieux mêmes du travail et se fait beaucoup plus souvent dans des contextes informels, tel que des rencontres dans les parcs. Nous devons donc constater que les obstacles tels que l'hégémonie et la pression à la conformité rendent parfois difficile la mise en place de stratégies collectives. Telle qu'énoncée par Lucilla, la prise de conscience associée aux stratégies comme le transfert des connaissances est un processus qui prend du temps. De plus, nous soulignons que la présence des autres semble influencer le choix des stratégies communicationnelles mises en place. Cela est particulièrement vrai dans le cas des stratégies collectives. Nous y reviendrons dans le chapitre suivant (chapitre VII).

6.4 Les stratégies visant la communication directe

Tel qu'affirmé précédemment, certains sujets doivent être abordés directement avec la famille employeuse la première fois. En raison des nombreuses difficultés associées aux communications directes avec les employeurs et des rapports de pouvoir en présence, les travailleuses utilisent des stratégies communicationnelles pour faciliter les interactions en vis-à-vis. Dans les récits des participantes à la recherche, nous avons pu identifier deux stratégies qui tendent à la communication directe, soit la stratégie de préparation de la communication et la stratégie d'éducation des employeurs. Ces deux stratégies sont utilisées dans des contextes où les travailleuses choisissent délibérément d'amorcer une discussion directe et peuvent être précédées ou suivies des stratégies indirectes précédemment identifiées. Dans le cas inverse où les travailleuses se voient imposer une discussion par leurs employeurs, elles peuvent alors utiliser une stratégie d'évitement, ou tenter de détourner la conversation vers un autre sujet.

6.4.1 Stratégies de préparation de la communication

En raison des rapports de pouvoir présents dans la relation de travail domestique et des obstacles à la communication, les communications directes entre les travailleuses et les employeurs sont généralement délicates. C'est pourquoi les travailleuses tentent de mettre toutes les chances de leur côté lorsqu'elles doivent faire une demande. Elles préparent donc attentivement leurs communications en tenant compte des particularités de la famille. Ainsi,

avant une discussion, elles considèrent les éléments pouvant intervenir dans la communication et tentent de maîtriser les éléments contextuels, que ce soit l'endroit, le moment, la personne avec qui discuter... Le but d'une telle préparation est d'obtenir une réponse positive à une demande en tentant de trouver le contexte qui se prête le mieux à ce type de discussion. C'est ce processus de longue planification qui précède une discussion directe avec les employeurs que nous appelons stratégie de préparation.

Elizabeth, dans l'extrait suivant, nous explique l'importance de trouver le moment adéquat pour discuter directement avec ses employeurs :

« Yo creo que [lo importante] es tener un espacio, un momento adecuado para poder hablar con ellos [sus empleadores]. [...] tienes que esperar a que tu empleador está desocupado, que esté bien que sea relajado, bien tranquilo y recién tu das tus puntos, o lo que a ti te preocupa. Tienes que ver eso, porque en un momento tenso, los empleadores se ponen tensos también. [...] Yo ahora quiero hablar con mis empleadores sobre las horas porque son muchas horas, y me esta chocando. Es demasiado el trabajo con dos niños, yo me siento presionada, estresada y lo quiero decir a la señora que son muchas horas y que me ayuden, que vengan más temprano para yo poder descansar o sino que me dan una hora de descanso en el día, que sea la hora del almuerzo digamos. Estoy esperando el momento todavía porque ahora no puedo, ayer fuimos a la playa con las cosas, en el carro no se podía porque ellos estaba hablando. Hasta ahora sigo esperando este momento que yo pueda hablar sobre este tema que yo tengo ⁶⁹» (Elizabeth, 2^e entretien).

Nous pouvons voir que dans le cas d'Elizabeth trouver le moment adéquat pour parler avec ses employeurs est important pour favoriser une réception positive et une ouverture à la discussion. Par contre, elle doit parfois attendre longtemps avant de réussir à trouver ce moment qu'elle considère parfait. Nancy vit aussi cette difficulté dans son milieu de travail.

⁶⁹ « Je crois que [l'important] est d'avoir un espace, un moment adéquat pour pouvoir parler avec eux [les employeurs] [...]. Tu dois attendre que ton employeur ne soit pas occupé, qu'il soit détendu, bien tranquille et alors tu peux dire tes points, ou ce qui te préoccupe. Tu dois voir à ça, parce que dans un moment tendu, les employeurs sont aussi tendus. [...] Moi, maintenant, je veux parler avec mes employeurs sur l'horaire, parce que c'est beaucoup d'heures et ça m'affecte. C'est trop de travail avec les deux enfants, je me sens "pressionnée", stressée, et je veux le dire à la madame que c'est trop d'heures et qu'ils m'aident, qu'ils viennent plus tôt du travail pour que je puisse me reposer ou alors qu'ils me donnent une heure de repos dans la journée, que ce soit l'heure du dîner disons. J'attends encore le moment parce que maintenant je ne peux pas, hier on a été à la plage avec toutes les choses, dans la voiture je ne pouvais pas parce qu'ils étaient en train de parler. Jusqu'à maintenant, je continue d'attendre ce moment pour que je puisse leur parler de ce sujet que j'ai » (traduction libre).

Pour elle, trouver un moment idéal pour discuter avec ses employeurs est une tâche délicate. Elle associe cette difficulté au double travail des employeurs, soit leurs emplois sur le marché du travail et leur rôle d'employeur une fois de retour à la maison :

«Yo espero los dos sentados... jamás lo tendré a los dos juntos... entonces nunca me puedo poner de acuerdo con ellos así, para hablar, por ejemplo por su hijas cual son sus límites... y todo eso. Entonces es difícil. Porque ellos trabajan también, y a parte vienen estresados del trabajo y encima ellos se estresan con sus hijos también [...]»⁷⁰ (Nancy, 2^e entretien).

Nancy apporte un autre élément important, soit le choix des interlocuteurs(trices). En plus de devoir choisir le moment adéquat pour parler avec les employeurs, les travailleuses doivent choisir avec qui parler. Il s'agit ici du deuxième élément pris en considération dans la préparation de la communication. Pour certaines, il est plus facile de parler avec la femme de la maison, pour d'autres, il est nécessaire de discuter avec les deux employeurs (soit la femme et l'homme de la maison). Tout dépendant du contexte familial ou des préférences des travailleuses. Ainsi, une travailleuse peut préférer parler seulement avec la personne qui a signé le contrat, alors que dans un autre contexte, une travailleuse peut préférer parler avec l'un des membres de la famille en raison d'une relation de confiance qui s'est développée. Victoria, par exemple, ne parle jamais avec les deux employeurs en même temps : « Yo nunca hablo con los dos, nunca. Yo trato que la persona que me contrató de preferencia porque si yo hablo con los dos, el señor, [me dice] no... habla con la senora que te ha contratado... » (Victoria, 2^e entretien). Par contre, Elizabeth parle toujours directement avec les deux : « No yo tengo que hablar con los dos porque así te das cuenta que cual son las reacciones de los dos ... » (Elizabeth, 2^e entretien).

Nous pouvons voir dans les récits des différentes travailleuses, que bien qu'il n'y ait pas une seule manière de faire, elles préparent presque toutes leurs communications directes avec leurs employeurs en choisissant le meilleur endroit, le meilleur moment, et avec qui elles désirent parler.

⁷⁰ « J'attends que les deux soient assis... jamais je ne vais les avoir les deux ensemble... alors jamais je peux m'entendre avec eux, pour parler, par exemple des limites pour leurs filles... et tout cela. Alors, c'est difficile. Parce qu'eux aussi ils travaillent, et en plus ils reviennent stressés du travail et par-dessus tout ils se stressent avec leurs enfants aussi [...] » (traduction libre).

6.4.2 Stratégies d'éducation des employeurs

Un autre type de communication directe consiste à « éduquer les employeurs ». Il s'agit d'une stratégie où les travailleuses tentent de les informer de la réalité du travail domestique soit en les éduquant sur les droits des travailleuses domestiques ou sur leur vie quotidienne au travail. Cette stratégie est souvent utilisée dans une discussion où l'un des droits du travail domestique n'est pas respecté et vise à le faire connaître. Cette information vient souvent crédibiliser la demande de la travailleuse. Prenons l'exemple de Nancy, ses employeurs partaient en vacances en Europe et lui ont demandé de rester à la maison pour garder le chien. Ces deux semaines où la famille serait absente devaient être ses deux semaines de congé. Or, pour Nancy, rester à la maison des employeurs ce n'est pas des vacances. Elle devait surveiller le chien, mais aussi surveiller la maison et ne pas s'absenter trop souvent en raison des risques élevés de vol. Elle décida donc d'expliquer à ses employeurs ce que la loi sur les travailleurs et travailleuses domestiques considère comme des vacances. Elle a éduqué en quelque sorte ses employeurs afin de faire passer son message et de faire respecter ses droits.

Dans le cas de Victoria, c'est plutôt sur la réalité quotidienne des travailleuses qu'elle a éduqué ses employeurs. Lors d'un séjour à la plage avec la famille, une forte pluie les a forcés à mettre à l'abri les meubles et les autres objets qui se trouvaient à l'extérieur. L'employeur de Victoria a alors proposé de tout mettre dans une même pièce. En pensant à la femme qui devra remettre la maison en ordre par la suite, Victoria a décidé de faire valoir son point de vue et de confronter son employeur :

« Pero no es el hecho de meter lo todo ahí, la persona que lo va a limpiar... ¿quién lo va a limpiar? Yo le digo "¿Señor usted lo va a limpiar?" [El señor contestó]

- "¿Que me has dicho, que yo lo voy a limpiar?, ¿Me estás contestando?
- "Si señor", le dijo
- "Pero como me estas contestando" me dijo
- "Pero no le estoy contestando, simplemente le digo que se debe llenar a un cuarto muchas cosas y luego para limpiar la persona que tiene que limpiar debe sacar todo habiendo un cuarto desocupado donde no había lluvia ahí lo puedes poner, este cuarto lo deje en su estado para que la persona que viene lo limpie", le digo "señor es que usted no se pone en lugar de los trabajadores, los trabajadores sufren para limpiar. Los pagará, pero también tiene que poner, tiene que tener un poco de una consideración para la persona que trabaja".

Así se lo dije, sino le digo nunca, si me callo y no digo ellos nunca van a aprender. [Tienen que aprender], para que tenga una cosideracion, no a mi le dije, no a mi, puede venir las otras personas que limpian, vienen y le dejen ahí todo amontonado, [...] Y el señor pensó que le había contestado. No, no, no estoy... Pero no es una forma de contestar sino, quería que el entienda que, es mas fácil limpiar un cuarto cuando no hay nada, pero como le dije como usted no lo va a hacer pues lo mete mete todo y la persona que lo va a limpiar... sufre⁷¹» (Victoria, 2^o entretien).

Dans le récit de Victoria, nous pouvons remarquer qu'elle a tenté de sensibiliser son employeur à la réalité des travailleuses domestiques. Il est par contre important de noter qu'elle a pu se permettre d'éduquer son employeur sur cette réalité puisqu'il ne s'agissait pas d'une tâche qu'elle devait effectuer. De plus, Victoria travaillant depuis plusieurs années pour la même famille a développé un lien de confiance qui lui a permis d'avoir recours à une telle stratégie qui, a long terme, pourrait lui faciliter son propre travail. Bien qu'un lien de confiance fut établi, il reste qu'elle devait justifier ses propos afin d'expliquer qu'elle ne tentait pas de confronter (répondre à) son employeur. Nous pouvons donc voir que les obstacles à la communication directe sont bien présents et qu'il n'est pas nécessairement facile pour une travailleuse d'utiliser une stratégie d'éducation.

⁷¹ « Mais ce n'est pas le fait de tout mettre ici, la personne qui va nettoyer... Qui va le nettoyer? Je lui ai dit :

- Monsieur, c'est vous qui allez le nettoyer?
- Qu'est-ce que tu m'as dit? Que je vais le nettoyer? Tu me réponds?
- Oui Monsieur, je lui ai dit
- Mais comment, tu es en train de me répondre
- "Monsieur, je ne suis pas en train de vous répondre, je vous dis simplement qu'on doit remplir la salle de plein de choses et ensuite pour la nettoyer, la personne doit tout sortir. Il y a une salle où la pluie n'est pas entrée, là tu peux tout mettre, cette pièce laisse la dans son état pour la personne qui va venir la nettoyer", je lui ai dit, "Monsieur 'est que vous ne vous mettez pas dans la peau des travailleurs, les travailleurs souffrent pour nettoyer. On les paie, mais aussi, on doit mettre, on doit avoir un peu de considération pour la personne qui travaille".

C'est comme ça que je lui ai dit, si je ne lui dis jamais, si je me tais et je ne le dis pas, ils ne vont jamais apprendre. [Ils doivent apprendre], pour qu'ils aient de la considération, pas à moi, je lui ai dit, mais il peut y avoir d'autres personnes qui viennent nettoyer, ils viennent et lui laisse tout là en pile [...] Et le monsieur a pensé que je lui répondais. Non non, non je ne le suis pas... Mais c'est une manière de contester (de répondre) sinon, j'aimerais qu'il comprenne que, c'est facile nettoyer une pièce quand il n'y a rien, mais comme je lui ai dit, vous n'allez pas le faire, alors il met, met tout et la personne qui va le nettoyer... souffre» (traduction libre).

6.4.3 Détourner les conversations

C'est entre autres en raison des différents obstacles aux communications directes que les travailleuses les évitent régulièrement. Il nous semble important ici de spécifier que bien que les travailleuses aient recours à certaines stratégies de communication directe, la plupart du temps elles préfèrent éviter les discussions en face à face avec leurs employeurs. L'une des manières de le faire est de détourner les conversations lorsqu'un sujet délicat est abordé. Donnons l'exemple d'Elizabeth. Lorsqu'elle doit sortir, elle avertit ses employeurs et puis tente de quitter rapidement. Lorsque ceux-ci lui posent des questions « Où vas-tu? », « Avec qui? », elle répond vaguement et quitte. Elizabeth nous dit qu'elle tente d'éviter de donner des détails, elle évite ainsi une discussion directe où elle pourrait se voir refuser la possibilité de sortir. Nous voyons ici que l'utilisation d'une stratégie d'évitement est favorisée à celle de la communication directe. Les stratégies visant la communication directe sont plutôt utilisées lorsqu'une travailleuse décide d'amorcer la conversation. Dans le cas inverse, il est fréquent que la travailleuse change le sujet de la discussion, se trouve une tâche à effectuer, bref tente par différents moyens de reporter la discussion.

6.4.4 Stratégies visant la communication directe : rapprochement et prise de distance avec la théorie

Les deux stratégies visant la communication directe sont très proches des stratégies présentées par Orbe soit « *extensive preparation* » qui fait référence à la préparation des communications directes et « *educating other* » qui est semblable à celle d'éduquer les employeurs. Nous avons choisi de ne pas utiliser directement les concepts d'Orbe en raison des particularités du contexte de travail domestique qui se reflètent dans les recours aux stratégies et leurs formes.

En ce qui concerne la stratégie « communications directes », nous pouvons prendre conscience que dans le contexte du travail domestique, cette stratégie est employée en réponse aux obstacles communicationnels auxquels les travailleuses sont confrontées, plus particulièrement le caractère arbitraire des prises de décisions. C'est pourquoi, en lien avec la

personnalisation des relations de travail, les travailleuses domestiques tentent de stabiliser la relation et doivent prendre en considération les caractères des membres afin de prévoir, du moins un minimum, les réactions des employeurs. Les travailleuses tentent ainsi de diminuer l'incertitude présente dans la relation en contrôlant les éléments contextuels encadrant la discussion avec la famille employeuse. Or, dans le concept présenté par Orbe, la préparation des communications directe semble être effectuée en vue de préparer le discours et non nécessairement le contexte dans lequel se déroulera la discussion. Bien que les travailleuses préparent elles aussi souvent à l'avance leurs arguments et la manière dont elles les présenteront, ce sont surtout les éléments contextuels qui sont mis de l'avant dans leurs récits sur leurs processus de préparation.

En ce qui concerne la stratégie « *educating other* », il nous semble important de souligner quelques aspects de la conceptualisation faite par Orbe qui ne concorde pas exactement avec l'expérience présentée par les participantes à la recherche. Tout d'abord, pour Orbe et la théorie co-culturelle, *educating others* consiste en : « Taking the role of teacher in co-cultural interactions; enlightening dominant group members of co-cultural norms, values and so forth » (p. 17). Il ajoute de plus que le rôle d'éduquer les autres devient l'objectif principal de leurs communications et que « Co-cultural group members often find themselves in assumed role of "educator", enlightening peers, co-workers, and acquaintances on the aspects of their co-cultural identity. In any number of situations, members of different co-cultures are informally appointed as "community spokesperson" and either directly or indirectly encouraged to offer the "co-cultural perspective" on any given issue ».

Il nous paraît important ici de mettre de l'avant certaines réalités vécues par les travailleuses domestiques qui ne concordent pas tout à fait avec la définition de la stratégie d'éducation faite par Orbe. Tout d'abord, dans le cas du travail domestique, où la relation de pouvoir est formalisée par un contrat de travail et où la travailleuse se trouve dans une situation de subordonnée, il est extrêmement rare que celles-ci soient encouragées à faire part de la « perspective des travailleuses domestiques ». Cette situation est renforcée par la culture dominante qui dévalorise l'expérience particulière des travailleuses domestiques. Dans ce cas, les travailleuses ne peuvent pas, dans le cadre de leurs emplois, se positionner en tant que

« porte-parole des travailleuses domestiques ». De plus, le simple fait de vouloir « éduquer » les employeurs sur le travail domestique et ses réalités demande un certain courage. Les travailleuses ne semblent donc pas avoir comme principal objectif dans leurs communications d'éduquer leurs employeurs, mais utilisent cette stratégie lorsque nécessaire afin d'obtenir à court ou moyen terme un avantage particulier, par exemple le respect de leurs droits du travail. Par l'éducation de leurs employeurs, les travailleuses peuvent espérer voir leurs droits respectés, ou ceux de la femme qui prendra leur emploi par la suite. Finalement, le fait d'éduquer leurs employeurs sur leurs droits peut donner la crédibilité nécessaire à leurs demandes et favoriser une réponse positive, et c'est souvent en ce sens que la stratégie d'éducation est utilisée. Nous pouvons ainsi voir que la stratégie d'éducation utilisée par les travailleuses domestiques participant à notre recherche se rapproche de celle définie par Orbe et que certaines travailleuses ayant établi une relation de confiance avec leurs employeurs utilisent effectivement cette stratégie pour sensibiliser la famille employeuse à la réalité particulière des travailleuses domestiques. Par contre, une différence importante doit être précisée soit l'utilisation de cette stratégie pour faire connaître les droits du travail domestique et exiger leurs applications. Dans ce cas, la travailleuse n'agit pas à titre de porte-parole, mais par l'éducation de ses employeurs, vise à obtenir la reconnaissance de ces droits et à donner la crédibilité nécessaire à l'acceptation de ces demandes. Il s'agit ainsi qu'une stratégie permettant où par la mise à l'avant de ses droits, la travailleuse tente de rétablir le déséquilibre de pouvoir dans la relation.

6.5 Retour sur les stratégies communicationnelles en contexte de travail domestique

En conclusion, nous pouvons retenir que les travailleuses domestiques ont recours à différentes stratégies communicationnelles afin de s'adapter ou résister au système communicationnel qui leur est imposé par leurs employeurs. Dans un contexte où les relations de travail sont marquées par plusieurs rapports de pouvoir, la mise en place de stratégies communicationnelles permet aux travailleuses de stabiliser les relations interpersonnelles avec leurs employeurs et du même coup, améliorer ou encore maintenir leurs conditions de travail. Par contre, les travailleuses ne sont pas à l'aise avec toutes les stratégies et tous les contextes n'y sont pas conciliables. C'est pourquoi il est intéressant de

se questionner quant à savoir quels sont les éléments motivant le choix d'une stratégie communicationnelle et quels sont les liens entre les différentes stratégies. Le tableau ci-dessous présente en résumé les stratégies que nous avons pu recensées ainsi que les contextes et les raisons motivant leurs utilisations.

Tableau 6.1: Les stratégies communicationnelles en contexte de travail domestique

Stratégies silencieuses			
Stratégies visant à faire exprimer un message ou une insatisfaction par l'utilisation du silence. S'ajoute parfois au silence, une communication non verbale telle que le regard et le retrait.			
Stratégies	Description	Contexte où elles sont utilisées	Raison de l'utilisation
Stratégies silencieuses du refus de l'action	Stratégies visant à garder volontairement le silence et de ne pas poser une action, dans le but de faire changer le comportement du ou des employeurs.	Lorsqu'une insatisfaction a déjà été exprimée verbalement sans que la situation ait changé	Faire expérimenter une mauvaise expérience à l'employeur.
Stratégies silencieuses en situations conflictuelles	Stratégies visant à garder le silence et à couper la communication. Peut-être décrit par trois éléments soit (1) l'autocensure (2) l'expression non verbale de l'insatisfaction et (3) le retrait.	Lorsque le climat est tendu, lorsque des reproches sont adressés à la travailleuse ou lorsqu'elle est confrontée à des insultes et/ou des propos discriminatoires.	Exprimer une insatisfaction sans en subir les conséquences négatives Éviter de perdre son emploi Difficulté d'exprimer verbalement des reproches à l'employeur.
Stratégies de répétitions indirectes			
Stratégies visant à répéter un message qui a déjà été exprimé verbalement et directement au moins une fois sans que la situation ait changé.			
Stratégies	Description	Contexte où elles sont utilisées	Raison de l'utilisation
Stratégies de persuasion affective	Stratégies visant à faire une demande en la faisant passer pour le bien-être de la famille employeuse et non pour celui de la travailleuse.	Lorsque le changement pourrait avoir un impact positif sur le bien-être de la famille et sur celui de la travailleuse.	Favoriser une réception positive de la demande Éviter une remise en question des techniques de travail
Stratégies de transfert des besoins	Stratégies visant à faire vivre à l'employeur le besoin sans mettre de l'avant le besoin de la travailleuse.	Lorsque le message a déjà été exprimé au moins une fois verbalement Lorsqu'il y a une possibilité d'action permettant d'exprimer l'insatisfaction	Favoriser une réception positive de la demande Invisibiliser la demande de la travailleuse puisque l'employeur croit que c'est sa propre décision
Stratégies humoristiques	Stratégies de confrontation indirecte en utilisant l'humour pour faire passer un message d'insatisfaction	Lorsque la travailleuse vit une insatisfaction/frustration à son travail. Lorsque la travailleuse est à l'aise avec ce type de stratégie.	Exprimer une insatisfaction tout en évitant les conséquences négatives qui peuvent y être associées. Exprimer une frustration de manière socialement acceptable.
Stratégies d'intermédiation	Stratégies visant à répéter un message déjà exprimé verbalement, mais en passant par un intermédiaire par exemple l'écrit.	Lorsque le message a besoin d'être répété fréquemment pour qu'il soit mis en application par la famille employeuse	Éviter de répéter continuellement une demande Éviter l'impression de donner des ordres à la famille employeuse
Stratégies collectives			
Stratégies qui tentent de rééquilibrer les rapports de pouvoir en créant des liens de solidarité entre les travailleuses domestiques			
Stratégies	Description	Contexte où elles sont utilisées	Raison de l'utilisation
Stratégies de partage des connaissances	Stratégies de réseautage et d'entraide qui permettent aux femmes de collectiviser leurs expériences et connaissances.	Dans les discussions informelles avec d'autres travailleuses. Les connaissances apprises sont	Permettre aux travailleuses de comprendre leurs relations avec leurs employeurs et leurs

		par la suite utilisées dans la quotidienneté des travailleuses.	conditions de travail en termes de rapports sociaux (comprendre qu'elles ne sont pas seules à vivre des difficultés dans leurs milieux de travail) Permettre de trouver des collectivement des solutions à des problèmes dans leurs milieux de travail et de partager des conseils
Stratégies du rôle de messagère	Stratégies où les femmes travaillant pour la même famille employeuse s'entraident afin de communiquer avec les employeurs. Deux sous stratégies peuvent être utilisées (1) discuter à voix haute entre elles afin que la famille entende; (2) utiliser les habiletés communicationnelles d'une travailleuse qui agira en tant que porte-parole.	Lorsque plus d'une femme travaille pour la même famille et lorsqu'une travailleuse a des habiletés particulières en communication (dans le cas de l'utilisation d'une travailleuse en tant que porte-parole).	Éviter les communications directes avec les employeurs ou de faciliter celles-ci lorsque nécessaire.
Stratégies visant la communication directe			
Stratégies visant à contourner les obstacles aux communications directes et qui sont utilisées pour faciliter les discussions dans des contextes où les travailleuses choisissent délibérément d'en amorcer une avec leurs employeurs.			
Stratégies	Description	Contexte où elles sont utilisées	Raison de l'utilisation
Stratégies de préparation de la communication	Stratégies qui planifient attentivement les communications futures avec leurs employeurs en considérant les éléments pouvant intervenir dans la communication et en tentant de contrôler les éléments contextuels (l'endroit, le moment, la personne avec qui discuter...)	Avant une discussion directe avec les employeurs où la travailleuse fera une demande. Peut-être précédée ou suivie d'une stratégie de communication indirecte.	La présence d'obstacle à une communication directe et la nécessité de protéger la relation avec la famille employeuse. Mettre toutes les chances du côté des travailleuses pour obtenir une réponse positive à une demande.
Stratégies d'éducation des employeurs	Stratégies où les travailleuses tentent d'informer les employeurs sur la réalité du travail domestique soit en les éduquant sur les droits des travailleuses domestiques ou sur la réalité quotidienne vécue au travail.	Lorsque l'un des droits du travail n'est pas respecté où lors d'une situation où les travailleuses sentent que leurs employeurs ne prennent pas en considération la réalité d'une autre travailleuse.	S'assurer qu'à court ou à long terme, leurs employeurs prendront en considération leurs droits du travail et/ou seront sensibilisés à leur réalité quotidienne.

CHAPITRE VII

LES FACTEURS MOTIVANT LE CHOIX DES STRATÉGIES COMMUNICATIONNELLES

Le présent chapitre a pour objectif de présenter les facteurs motivant le choix des stratégies communicationnelles et ainsi de tenter de mieux comprendre comment les travailleuses font le choix. En définissant les stratégies auxquelles les travailleuses domestiques ont eu recours, nous avons pu établir un facteur qui semblait d'importance, soit la situation contextuelle. Nous présenterons aussi l'influence que peut avoir le contexte communicationnel, c'est-à-dire si la communication a lieu dans un contexte conflictuel ou non. Finalement, nous exposerons quelques pistes de réflexion concernant trois facteurs d'influence, soit l'expérience en travail domestique, la relation de confiance et le temps de travail pour une famille et l'origine ethnique des employeurs.

7.1 La situation contextuelle : les lieux de discussion et présence d'un public

Dans les récits des travailleuses, nous pouvons constater que la présence d'autres personnes et le lieu où ont lieu les discussions facilitent ou restreignent les communications avec les employeurs. Ainsi, les stratégies auxquelles elles ont recours peuvent être différentes si la conversation a lieu dans un parc, dans la maison privée ou en compagnie de la famille des employeurs, de leurs proches ou encore d'autres travailleuses domestiques. Il est évident dans les discours des travailleuses que le lieu et la présence d'autres personnes vont souvent de pair et nous les avons regroupés sous le concept de situation contextuelle faisant référence au contexte où les communications ont lieu.

Durant les entretiens, nous avons pu observer qu'il est plus facile pour les travailleuses de « confronter » leurs employeurs lorsqu'elles sont dans un lieu public et lorsqu'il y a la présence d'ami(e)s proches des employeurs. Le désir de bien paraître de leurs employeurs dans ces contextes fut nommé par les travailleuses puisque celles-ci tentent parfois de l'utiliser à leur avantage. Ainsi, selon les travailleuses, les employeurs provenant de la classe aisée auront tendance à accepter une demande en présence de leurs ami(e)s afin de démontrer qu'ils sont ouverts, flexibles et respectent les droits de leurs travailleuses. Elizabeth explique que ses employeurs désirent démontrer qu'ils sont de bons parents et de bons employeurs devant leurs connaissances :

« Cuando están con los amigos supuestamente ellos son unos buenos padres, [...] para aparecer que son los mejor papás, que ellos son buenos que les atienden y que supuestamente que yo estoy feliz en este trabajo, que yo me siento cómoda, que me dan permiso, la flexibilidad de mi trabajo⁷² » (Elizabeth, 1^{er} entretien).

Le désir d'avoir l'image de bon employeur peut être utilisé par les travailleuses. Dans un tel contexte, le fait de pouvoir démentir leurs propos donne un pouvoir aux travailleuses : « [...] Si ahorita diríamos que ellos no hacen nada, ¿qué cara pondrían ellos?⁷³ » (Elizabeth, 1^{er} entretien). Ce pouvoir et la présence des autres peuvent ainsi favoriser l'utilisation de certaines stratégies puisqu'il peut être plus facile de confronter les employeurs dans ce contexte par exemple par l'utilisation de stratégie humoristique.

La présence d'autres travailleuses domestiques peut aussi influencer le choix des stratégies. Lorsque les travailleuses domestiques employées par différentes familles sont ensemble, cela favorise des stratégies communicationnelles plus directes, encore plus lorsque les employeurs des autres travailleuses sont aussi présents. Nancy par exemple, nous raconte que lors d'un évènement dans un parc, une personne qui emploie une travailleuse a annoncé que toutes les travailleuses devaient s'asseoir dans l'herbe alors que les chaises étaient réservées aux employeurs. Étant donné que les travailleuses étaient nombreuses, elles en ont discuté et ont

⁷² « Quand ils sont avec leurs amis, ils sont supposément de bons parents, [...] pour paraître qu'ils sont de bon parents, qu'ils en prennent soin et que supposément, je suis heureuse dans mon travail, que je m'y sens bien, qu'ils me donnent des permissions, que mon travail est flexible » (traduction libre).

⁷³ « Si maintenant nous disions qu'ils ne font rien, quelle face feraient-ils ? » (traduction libre).

décidé de contester collectivement la décision en prenant place sur les chaises. Nous pouvons voir que le pouvoir du nombre a permis dans ce contexte de ne pas respecter les règles qui leur furent imposées. Nous pouvons par contre nous questionner à savoir si une travailleuse seule aurait réagi de la même manière.

D'autre part, certains contextes semblent désavantager les travailleuses et elles y agissent avec plus de prudence. C'est le cas des situations contextuelles où la famille proche des employeurs est présente, par exemple leurs parents. Dans ce contexte, l'asymétrie du rapport de pouvoir peut être amplifiée puisque la famille a tendance à agir elle aussi en tant qu'employeur et à donner des tâches supplémentaires aux travailleuses ou encore à commenter les conditions de travail qu'elles ont. Les travailleuses semblent donc prendre plus de précautions et éviter toute confrontation. Il est à noter que pour certaines travailleuses, la famille proche de leurs employeurs vit sous le même toit, ce qui rend encore plus flou le rôle de l'employeur. Les parents en viennent ainsi souvent à prendre le rôle de l'employeur étant donné le rapport de pouvoir présent entre ceux-ci et les employeurs. Cela complexifie encore davantage les communications pour les travailleuses qui doivent prendre en considération ce rapport de pouvoir avant de choisir les stratégies communicationnelles qu'elles désireront mettre en place.

Suite aux discussions avec les travailleuses domestiques et des entretiens réalisés, nous estimons que le lieu de l'interaction entre une travailleuse et ses employeurs ainsi que la présence d'autres personnes influencent le choix des stratégies communicationnelles qui sont employées. Une communication qui se produit dans un lieu public permet à la travailleuse de confronter plus facilement les employeurs, tout comme la présence de personnes devant qui l'employeur souhaite bien paraître. De plus, la présence d'autres travailleuses permet d'utiliser le pouvoir du nombre et facilite encore une fois les confrontations collectives. Au contraire, les discussions qui ont lieu dans le domicile privé ou en compagnie des parents proches des employeurs font prendre plus de précautions aux travailleuses puisque ces contextes semblent avantager que très rarement les travailleuses.

7.2 Le contexte communicationnel : situation conflictuelle ou discussion quotidienne

Les stratégies mises en place par les travailleuses ne semblent différer selon le contexte communicationnel, soit un contexte de communication quotidienne ou alors un contexte conflictuel ou potentiellement conflictuel. Il est donc pertinent de présenter ces deux contextes communicationnels et d'y mettre en relation les stratégies auxquelles les travailleuses ont recours. Nous tenterons d'exposer dans la prochaine section les liens entre ces contextes et les stratégies communicationnelles qui peuvent y être utilisées.

7.2.1 Stratégies communicationnelles en milieu de travail dans la vie quotidienne des travailleuses

Les communications quotidiennes entre les travailleuses et les employeurs sont au cœur du travail domestique puisque c'est dans la vie de tous les jours que la plupart des communications ont lieu. Il s'agit donc d'un contexte communicationnel fréquent. En tentant de comprendre les liens entre les obstacles communicationnels et les stratégies mises en place, nous avons établi que certains sujets y sont abordés en utilisant des stratégies communicationnelles telles que les insatisfactions vécues quotidiennement au travail, les demandes particulières et celles visant l'amélioration des conditions de travail.

Dans ces contextes, les sujets sont souvent abordés directement une première fois, c'est à ce moment que la stratégie de préparation de la discussion entre en jeu et lorsqu'un droit est défendu, la stratégie d'éducation des employeurs sur ce point peut être utilisée. Les communications directes peuvent aussi être facilitées par les stratégies collectives et les réseautages intragroupes et extragroupes tout comme les facteurs contextuels de la présence des autres et le lieu de la communication. Lorsque ces discussions directes ne portent pas leur fruit, les travailleuses choisissent généralement les stratégies de répétition indirectes (persuasion affective, le transfert des besoins, l'utilisation d'intermédiaire, le rôle de messagère, les stratégies humoristiques) et celles du silence par l'inaction. Nous devons aussi souligner que pour un effet à plus long terme, certaines travailleuses préfèrent utiliser des stratégies d'éducation des employeurs sur la réalité quotidienne des travailleuses. Toutes les

stratégies qui permettent de répéter un message donnent la possibilité de contourner les obstacles communicationnels qu'elles vivent quotidiennement telles que les normes sociales et la pression à la conformité, les relations pseudo-familiales et la personnalisation des relations de travail, ainsi que les relations co-culturelles et le flou qui existent autour du rôle de l'employeur (avec qui les travailleuses doivent-elles communiquer?). Nous devons également souligner que le silence, aussi utilisé de manière stratégique, est parfois aussi simplement utilisé afin de ne pas communiquer une insatisfaction. Nous devons prendre conscience que souvent, la communication directe ou indirecte ne vient qu'après une période les travailleuses préférant garder le silence afin d'éviter une possible confrontation avec l'employeur. Selon les récits des travailleuses, ces périodes de silence mènent soit au statu quo et à la continuité de la situation d'insatisfaction, ou alors à une stratégie non communicationnelle : la stratégie de démission.

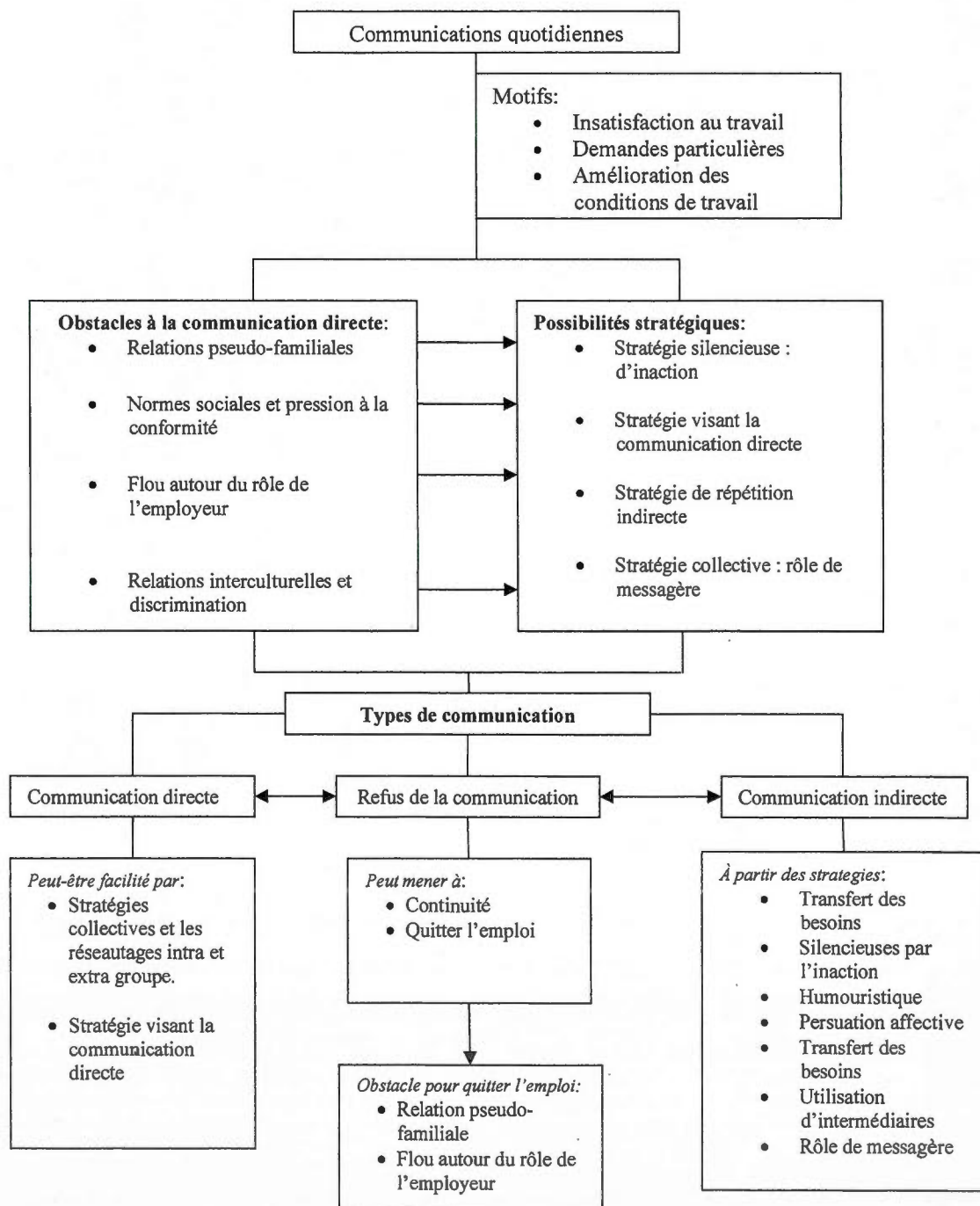
Quitter son emploi devient souvent pour les travailleuses la solution privilégiée pour améliorer leurs conditions de travail. En raison des rapports de pouvoir qui compliquent la demande d'amélioration des conditions de travail et des obstacles communicationnels, tels que la présence de normes, il peut en effet être paraître difficile pour les travailleuses de revendiquer de meilleures conditions de travail auprès de leurs employeurs actuels. Certaines choisissent alors de quitter cet emploi et d'en chercher un autre où dès la signature du contrat et les premières journées de travail elles pourront s'assurer d'avoir les conditions qui leurs conviennent, par exemple obtenir des horaires leur permettant d'étudier. Cela fut entre autres le cas de Fanny. Il est par contre important de spécifier que de nombreux obstacles viennent également compliquer la démission des travailleuses comme les relations pseudo-familiales et l'affection qu'elles peuvent porter aux membres de la famille, le fait de ne pas avoir de proches pouvant les accueillir durant leur recherche d'emploi ou encore le rôle flou des employeurs et la difficulté de savoir à qui adresser sa démission.

Nous nous devons de nommer aussi certains cas où les travailleuses, en annonçant leur démission à leur employeur ont obtenu de meilleures conditions de travail. Les familles employeuses ne voulant pas perdre les services des travailleuses qui ont plusieurs années d'expérience avec elles, améliorent ainsi leurs conditions lorsque celles-ci menacent de

démissionner. Les travailleuses se placent ainsi dans une meilleure position pour négocier leurs conditions de travail, mais pour ce faire, elles doivent être prêtes à réellement quitter leur travail puisqu'elles n'ont aucune garantie que leurs employeurs n'accepteront pas leur démission. Le fait d'être au service de la famille depuis plusieurs années est aussi un avantage dans ces situations. Parmi les participantes à la recherche, deux travailleuses ont utilisé cette stratégie, soit Lucilla et Victoria.

En somme, dans le cadre des communications quotidiennes avec leurs employeurs, les travailleuses peuvent avoir recours à de nombreuses stratégies. Nous avons pu identifier trois types de communication qui sont favorisés, soit les communications directes, les communications indirectes (qui permettent généralement de répéter un message) et finalement la non-communication qui, telle que nous venons de l'exposer peut mener au *statu quo* ou alors à la stratégie de démission. Le tableau 7.1 tente de mettre en lien les stratégies communication dans ce contexte précis.

Tableau 7.1: Mise en relation des stratégies en contexte de communications quotidiennes



7.2.2 Les communications en situation conflictuelle : entre le silence et la confrontation

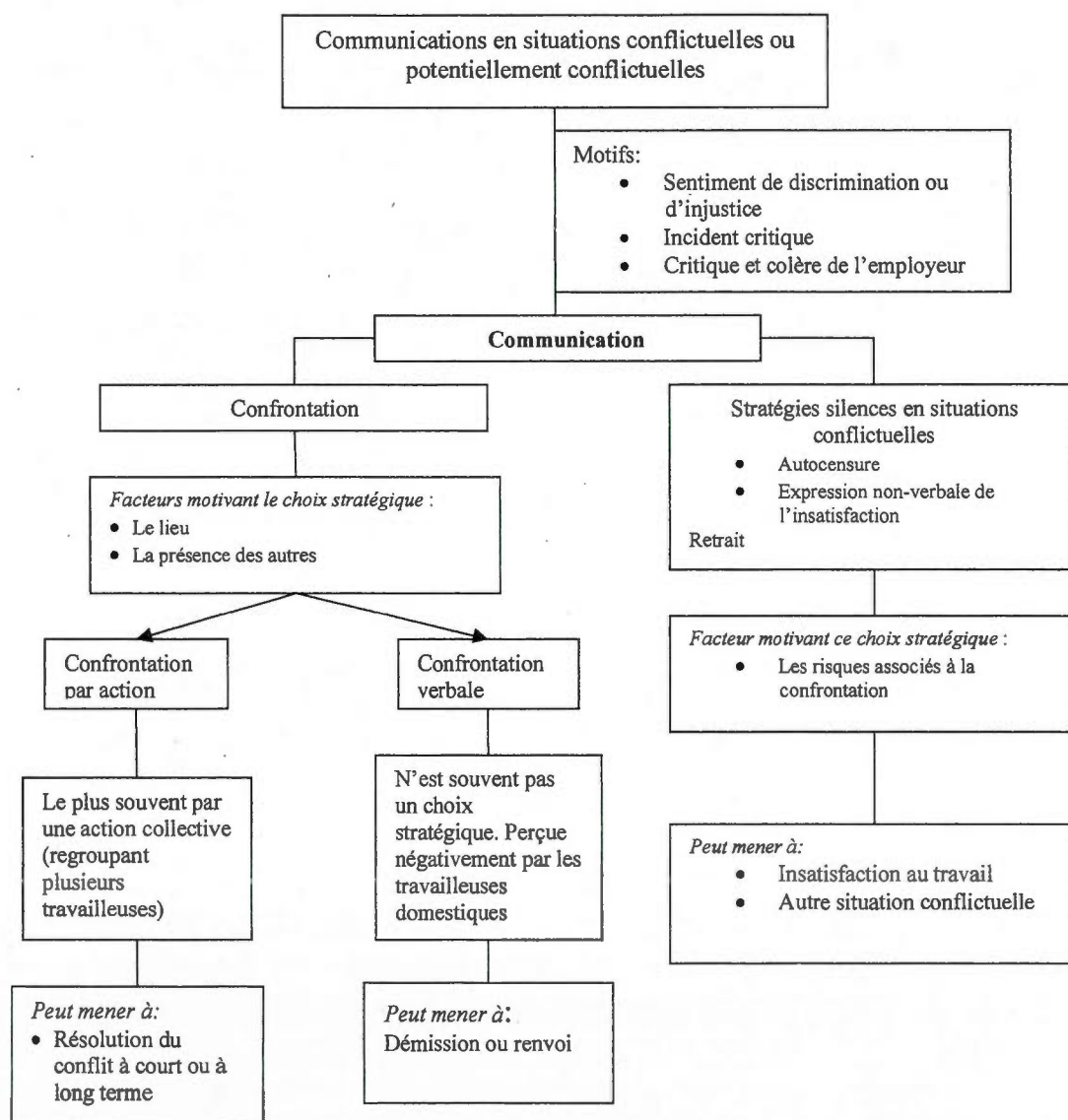
Bien que les communications quotidiennes soient intéressantes à analyser afin de comprendre quelles stratégies y sont utilisées, ce sont les contextes communicationnels conflictuels ou potentiellement conflictuels qui nous semblent les plus intéressants en tant que facteur motivant le choix des stratégies. Dans les récits des travailleuses, nous avons pu noter que les communications dans ce contexte naissent souvent d'un sentiment de discrimination ou d'injustice; d'un incident critique ou encore suite à l'expression de critique ou de colère de la part des employeurs. Les travailleuses y font donc généralement le choix entre deux attitudes, soit la confrontation ou l'utilisation de la stratégie silencieuse en situation conflictuelle présentée dans le chapitre précédent.

Les confrontations directes des employeurs par les travailleuses sont plutôt rares en raison des rapports de pouvoir présents dans la relation de travail. Toutefois, en situation conflictuelle, certaines travailleuses en viennent à une confrontation directe et verbale. Dans la majorité des cas, ce type de confrontation amène au renvoi ou à la démission de la travailleuse, d'où la perception négative qu'en ont les travailleuses. En effet, une fois qu'il y a eu confrontation verbale, il peut être difficile pour la travailleuse à continuer dans cet emploi étant donné les tensions possibles dans la relation avec son employeur et le caractère arbitraire des prises de décisions.

Toutefois, en fonction du lieu et du nombre de personnes présentes, la confrontation par l'action est peut être utilisée par les travailleuses. Nous notons ainsi que lorsque plusieurs travailleuses sont présentes, il est plus facile pour celles-ci de confronter, par une action et non verbalement, un employeur. La situation où les travailleuses dans le parc se sont mises ensemble afin de défier la directive de s'asseoir sur le gazon et non sur les chaises en est un bon exemple. D'autre part, il est aussi possible pour une travailleuse seule de confronter son employeur par une action. Cela est plus facile dans le cas d'un conflit potentiel qui se produit dans un lieu public. Nous pensons par exemple au récit de Nancy qui nous expose une situation où son employeur lui a demandé, en raison d'un manque d'espace, de s'asseoir seule à une table dans un restaurant plutôt qu'avec la famille. Nancy s'est alors permis de le

confronter en juxtaposant une table afin de s'asseoir avec eux plutôt que de respecter sa demande. Il est essentiel de noter que les stratégies telles que les stratégies de transfert des besoins ou les stratégies humoristiques, sont aussi utilisées dans les communications quotidiennes. Par contre, encore une fois, la présence des autres (soit d'autres travailleuses ou encore d'ami(e)s des employeurs) semble favoriser ce type de stratégie que nous avons catégorisé comme une confrontation douce ou indirecte. Le tableau ci-dessous (tableau 9) présente les différentes stratégies et communications possibles en contexte conflictuels ou potentiellement conflictuels.

Tableau 7.2: Mise en relation des stratégies en contexte conflictuel



7.3 Autres facteurs motivant le choix des stratégies

Nous considérons, à la lumière des récits des travailleuses que les éléments contextuels sont ceux ayant la plus grande influence dans le choix des stratégies. Toutefois, d'autres éléments tels que l'expérience, le temps de service dans une famille et l'origine ethnique des employeurs ont été identifiés par les participantes. Nous allons donc les exposer brièvement. Nous sommes par contre d'avis qu'une étude plus approfondie serait nécessaire afin de mieux comprendre comment s'effectue le choix communicationnel. Nous notons également qu'il serait intéressant d'analyser les rapports sociaux en présence dans chaque relation de travail afin de les croiser avec le choix des stratégies. Est-il possible que l'âge de la travailleuse, sa provenance et le temps d'installation à Lima influence le choix des stratégies disponibles et mise en place?

7.3.1 L'expérience : Un élément à explorer

Les travailleuses ont souvent parlé de la différence entre leur premier travail et celui qu'elles ont présentement. Elles affirment qu'avec l'expérience, elles ont pu négocier et obtenir de meilleures conditions de travail. En effet, ne pas avoir d'expérience et ne pas connaître les droits du travail domestique sont autant d'éléments qui rendent vulnérable les travailleuses dans leurs relations avec les employeurs, d'autant plus qu'il est souvent difficile pour les travailleuses de comparer leurs situations en raison de l'isolement dans lequel elles se trouvent. Dans ce contexte, les stratégies collectives, telles que le transfert de connaissance et le rôle de messagère, sont souvent employées par les travailleuses ayant moins d'expérience. La stratégie de transfert des connaissances permet ainsi aux travailleuses moins expérimentées de profiter de l'expérience d'autres femmes. Elles peuvent par exemple aller demander conseil aux travailleuses sur une situation particulière qu'elles vivent ou alors simplement aller écouter les travailleuses et prendre conscience des rapports de pouvoir en présence dans la relation. Contrairement à celle-ci les travailleuses plus expérimentées jouent plus souvent le rôle de mentor dans le transfert des connaissances. La stratégie en lien avec le rôle de messagère qui vise à utiliser les habiletés communicationnelles d'une autre travailleuse semble aussi être employée plus souvent par les travailleuses ayant moins

d'expérience de travail. Nous pouvons ainsi voir un lien étroit entre l'utilisation de stratégies collectives et l'expérience de travail des femmes.

7.3.2 Le temps de service dans la famille employeuse et les relations de confiances

Les relations de confiance qui peuvent se développer au fil des années entre les travailleuses et les familles employeuses sont un élément important à prendre en considération lorsque vient le temps d'analyser comment les choix des stratégies communicationnelles s'effectuent. À de nombreuses reprises, les travailleuses ont souligné qu'elles avaient pu agir d'une certaine manière en raison du lien de confiance qu'elles avaient avec leurs employeurs. Des commentaires tels que « Si porque si no hay confianza... » ou alors « Yo cuantos años de confianza tengo con ellos ⁷⁴ » (Victoria et Elizabeth, 2e entretien) nous rappellent que le fait qu'une relation de confiance s'est établie entre elles et leurs employeurs leur permet de prendre un peu plus de risque dans leurs communications que celles qui en sont à leurs premiers mois avec une famille. Nous avons ainsi pu noter certaines stratégies qui sont favorisées en raison du lien de confiance qui s'est établi dans le cadre de l'éducation des employeurs à la réalité quotidienne des travailleuses et de l'utilisation d'intermédiation. Nous notons aussi qu'il semble plus facile d'établir une communication directe lorsque la travailleuse est employée par la même famille depuis plusieurs années.

7.3.3 L'origine ethnique des employeurs : une influence sur le choix des stratégies communicationnelles

Le dernier facteur qu'il nous semble d'intérêt de souligner est l'origine ethnique des employeurs. Durant nos entretiens, une travailleuse nous a clairement spécifié qu'elle ne travaillait que pour des employeurs étrangers, c'est-à-dire les personnes qui ne sont pas péruviennes. Une telle situation de travail semble permettre à la travailleuse de contourner ou

⁷⁴ « Oui, parce que s'il n'y a pas de confiance... » et « Moi, combien d'années de confiance j'ai avec eux » (traduction libre).

du moins de diminuer l'influence de certains obstacles communicationnels tels que les normes sociales associées au travail domestique. De plus, la travailleuse peut jouer un rôle d'experte sur la société péruvienne et de la langue. Elle devient en quelque sorte une référence pour ses employeurs. Dans ce contexte, la travailleuse peut avoir recours à certaines stratégies communicationnelles qu'il serait plus difficile de mettre en application avec des employeurs péruviens. Certaines stratégies semblent donc être favorisées comme l'éducation des employeurs sur les droits des travailleuses domestiques et les stratégies humoristiques. Toutefois, il est à noter qu'une seule de nos participantes travaillait pour des employeurs étrangers et que d'autres facteurs peuvent contribuer à l'adoption de ce type de stratégie.

Nous pouvons considérer, après analyse, que plusieurs facteurs viennent motiver le choix des stratégies communicationnelles. Bien qu'une recherche plus approfondie sur ce sujet soit souhaitable, nous pouvons conclure que la situation contextuelle, déterminée par le lieu, les personnes présentent et le contexte communicationnel, est le facteur qui semble être le plus important dans le choix des stratégies. Bien entendu, d'autres facteurs interviennent dans le choix des travailleuses et bien que nous ayons présenté brièvement quelques pistes de réflexion, nous sommes d'avis qu'une recherche plus approfondie mériterait d'être effectuée afin de comprendre et d'établir l'exhaustivité des facteurs favorisant l'utilisation des stratégies communicationnelles tout comme les relations entre celles-ci.

CONCLUSION

Explorer les pratiques communicationnelles dans les relations de travail, c'est avant tout explorer les liens entre la communication, la culture et le pouvoir. C'est cette curiosité qui nous a menée à réfléchir au contexte si particulier du travail domestique. En effet, étant l'une des relations de travail les plus complexes, le travail domestique constitue un lieu privilégié pour étudier l'articulation des rapports de pouvoir.

Dans ce contexte, l'objectif principal de notre recherche était d'approfondir nos connaissances sur les pratiques communicationnelles des travailleuses domestiques et de manière plus générale des membres des groupes traditionnellement situés en marge de la société. Nous souhaitons ainsi, à partir d'une perspective communicationnelle, mieux comprendre les relations de travail domestique. C'est dans cette optique que notre recherche visait à mieux saisir comment les travailleuses arrivent à communiquer avec les familles employeuses. En nous basant sur l'approche critique des communications interculturelles, plus particulièrement sur la théorie co-culturelle, nous souhaitons identifier les stratégies communicationnelles mises en place par les travailleuses domestiques et comprendre comment elles se manifestent. Pour ce faire, deux questions ont guidé notre démarche soit : quels sont les facteurs motivant le choix des stratégies et quels sont les obstacles venant complexifier les communications entre les travailleuses domestiques et les familles employeuses?

Notre recherche envisageait par conséquent les travailleuses domestiques comme un groupe social (groupe co-culturel) qui était constitué par des rapports sociaux et qui entraînait en rapport de pouvoir avec leurs employeurs. C'est ainsi que des stratégies communicationnelles d'adaptation ou de résistance prenaient place dans la relation de travail (*théorie co-culturelle*). Nous avons donc choisi d'explorer les pratiques communicationnelles des travailleuses domestiques à partir de leur propre regard sur ces relations de travail en considérant qu'un privilège épistémique devrait être accordé aux points de vues minoritaires

et aux expériences des personnes marginalisées (*standpoint theory*). Nous avons privilégié une méthodologie mettant de l'avant les expériences vécues par les travailleuses domestiques dans leur quotidienneté en favorisant comme technique de collecte de données des entretiens de groupes.

Nous avons également concentré notre terrain au sein d'un seul organisme, soit *La Casa de Panchita*. Ce choix délibéré nous facilitait le contact avec des travailleuses domestiques et permettait d'effectuer un suivi avec elles sur une plus longue période. Il est aussi important de spécifier que nous avons décidé d'étudier plus spécifiquement le travail domestique à Lima et d'aborder la problématique à partir d'un pays du Sud où le travail domestique y est inscrit dans l'histoire du pays et dans ses pratiques sociales depuis de nombreuses années.

Suite à une analyse des récits des travailleuses domestiques participant à notre recherche, nous avons pu déterminer deux grands obstacles communicationnels présents dans les relations de travail. Le premier obstacle est celui des normes et des représentations sociales. Ainsi, nous avons remarqué que les normes viennent préétablir comment les relations de travail doivent se dérouler. Cela vient complexifier la tâche des travailleuses qui désirent modifier ou améliorer leurs conditions de travail. D'autre part, même lorsque les travailleuses domestiques tentent de modifier et d'établir des normes dans la relation de travail qui, dès le début, lui conviennent, elles doivent ensuite faire face aux normes et représentations sociales. Le second obstacle est la personnalisation des relations de travail où le climat de travail est incertain et où les décisions prises par l'employeur sont arbitraires. Cela place les travailleuses dans un contexte où elles doivent protéger leurs relations interpersonnelles avec leurs employeurs afin de protéger leurs propres conditions de travail et s'assurer de conserver leur emploi. D'autant plus que des relations affectives et pseudo familiales viennent marquer les relations de travail et complexifient ainsi les communications travailleuse-employeur. Cerner ces obstacles communicationnels nous a permis de mieux comprendre pourquoi les travailleuses ont recours à certaines stratégies communicationnelles.

Une fois ces obstacles identifiés, nous avons pu définir dix stratégies communicationnelles fréquemment utilisées par les travailleuses domestiques et avons rassemblé ces stratégies

sous quatre familles, soit les stratégies silencieuses, les stratégies de répétition indirectes, les stratégies collectives et les stratégies visant la communication directe. Ces stratégies sont tout autant des manières pour les travailleuses d'exprimer leurs insatisfactions, de faire connaître leurs opinions, de faire une demande et visent presque exclusivement à améliorer leurs conditions de travail à court ou à long terme.

De même, notre recherche a permis de discerner quelques facteurs motivant le choix des stratégies communicationnelles. Le principal facteur ayant pu être perçu est la situation contextuelle soit la présence d'un public et l'espace où se déroule l'interaction. Ce facteur est étroitement lié au contexte communicationnel soit s'il s'agit d'une communication plus conflictuelle et ponctuelle ou d'un contexte de communication quotidienne. C'est deux facteurs nous ont permis d'établir quelques liens entre certaines stratégies et de présenter certaines pistes de réflexion pour les recherches à venir. Notre recherche a également permis d'attirer notre attention sur trois facteurs potentiellement porteurs d'explication quant aux choix des stratégies soit l'expérience de travail, la durée de la relation de travail avec la famille employeuse et finalement l'origine ethnique des employeurs. Ces trois éléments nous semblent une première piste de réflexion pour une future recherche voulant mieux comprendre les liens entre les différentes stratégies communicationnelles.

Bien évidemment, d'autres pistes de recherche ont émergé de notre exploration. Nous notons tout d'abord certaines limites de notre recherche qui peuvent faire naître de nouvelles interrogations. Mentionnons entre autres que notre recherche n'a pas permis d'explorer les différences qui peuvent exister entre les travailleuses des familles en situations précaires et celles en situation aisée. Il est en effet important de souligner que les travailleuses dans les quartiers populaires ont des conditions de travail beaucoup plus difficiles et il est fort probable que cette réalité modifie les stratégies communicationnelles auxquelles les travailleuses peuvent avoir recours. Explorer cette problématique en comparant divers milieux de travail permettrait possiblement d'identifier de nouvelles stratégies et de mieux comprendre les facteurs motivant leurs choix. Dans le même esprit, une étude comparative entre les pratiques communicationnelles utilisées dans un pays du Sud tel que le Pérou avec ceux d'un pays du Nord comme le Canada ou la France serait intéressant et permettrait de

nous questionner sur l'influence que peut avoir l'installation de normes et de pratiques sociales à travers l'histoire. Nous pourrions aussi explorer les attitudes des familles employeuses qui peuvent différer selon le contexte social et historique d'un pays.

Ces interrogations, prises dans un contexte de mondialisation, sont d'autant plus intéressantes qu'ils peuvent s'extrapoler à des relations de travail autres que le travail domestique. Il s'agit d'ailleurs de la dernière piste de recherche que nous aimerions aborder, soit la possibilité d'explorer les stratégies communicationnelles auxquelles les femmes ont recours dans d'autres contextes de travail. Comprendre et étudier les relations de travail sous l'angle des communications interculturelles ouvre la porte à des réflexions beaucoup plus vastes et à des interventions plus diversifiées lors de conflits de travail tel que la médiation culturelle. Sortir d'une conceptualisation de culture nation pour analyser les interactions entre groupes sociaux à partir d'une perspective culturelle ouvre selon nous la porte à de grandes avancées dans la compréhension et l'analyse des relations de travail et mérite qu'on y prête attention.

APPENDICES

APPENDICE 1 : EXEMPLE DE FICHE SYNTHÈSE ENTRETIEN 1 ET DE GRILLE D'ENTRETIEN POUR L'ENTRETIEN 2

Fiche synthèse 5 février⁷⁵

Lieu: Salle de *La Casa de Panchita*

Durée: de 4h15 à 18h (dont environ 30 min pour remplir les formulaires)

Nombre de participantes: 5, dont 2 sont parties durant l'entretien (Participantes : Nancy, Élisabeth et Amélia).

Raison du départ : une participante devait aller prendre soin d'un bébé. La deuxième était son amie et a voulu aller avec elle pour l'aider. Les participantes sont parties après avoir signé le formulaire de consentement, mais n'ont pas participé à l'entretien. Note : serait important de questionner le départ et l'intérêt pour participer à la recherche⁷⁶.

Étapes de la rencontre :

- 1) Présentation de la recherche
- 2) Lecture du formulaire de consentement
- 3) Période de questions (Peu de questions)
- 4) Signature du formulaire de consentement
- 5) Explication des questionnaires et répondre à ceux-ci
- 6) Retrait des participantes ne désirant pas faire partie de la recherche. (À noter, les deux participantes qui sont parties n'ont pas dit explicitement que c'était pour ne pas participer à la recherche. Un bébé dont elles devaient prendre soin pleurait à l'extérieur.)
- 7) Début de l'entretien : demande de nous parler de leurs relations de travail (question très ouvertes au début)
- 8) Conclusion de l'entretien et décision de groupe pour choisir le fonctionnement des prochaines rencontres. (Le groupe a accepté la proposition d'une rencontre à chaque deux semaine⁷⁷)

Notes prises durant la retranscription du premier verbatim:

- Avec qui elles parlent dans la famille?

⁷⁵ Grille réalisée suite au premier entretien de groupe

⁷⁶ Les participantes ne sont pas revenues pour participer à la recherche. Nous ne les avons pas non plus croisés dans les autres activités de l'organisme. Elles n'ont pas été calculées dans le nombre de participantes et leurs informations n'ont pas été utilisées pour la recherche.

⁷⁷ D'autres participantes ayant fait connaître leur intérêt pour la recherche se sont joint aux autres rencontres

- Comment se passaient les communications dans leur premier emploi? Y-a-t-il une différence?
- Souvent elles sont revenues sur l'idée de l'importance du sens de l'humour, pourquoi?
- Le fait d'avoir deux travailleuses dans la maison, est-ce que cela change les communications avec la famille employeuse?
- Violence symbolique dans la maison. Comment se sentent-elles de travailler pour une famille qui a un niveau de vie « pituco⁷⁸ »
- Conditions : Comment les négociations se font lors de l'entrée au travail?
- Lorsqu'il y a un problème dans la maison, l'abordent-elles avec l'employeur? Si oui, comment?
- Les anecdotes que content les employeurs (exemple de l'ancienne travailleuse domestique voleuse). Il serait intéressant de revenir sur le thème.

Plan des prochaines discussions⁷⁹ :

- 1) Souvent vous êtes revenu sur l'importance du sens de l'humour? Pourquoi est-ce important pour vous d'avoir un bon sens de l'humour dans le travail?
- 2) Vous avez parlé lors de l'atelier d'Anna⁸⁰ que les employeurs utilisent souvent des anecdotes pour faire part de leurs exigences (ex : la travailleuse domestique voleuse). Pouvez-vous m'expliquer ce que vous vouliez dire?
- 3) Lors de l'embauche, comment se font les négociations des conditions de travail?
- 4) Résolution de problème :
 - a. Parlez-moi d'une situation où il y avait un conflit avec vos employeurs
 - b. Lorsqu'il y a un problème, abordez-vous la situation?

⁷⁸ Expression péruvienne familière qui signifie avoir beaucoup d'argent et faire partie d'une classe sociale élevée.

⁷⁹ Les questions n'étaient pas posées directement, la grille était plutôt une liste de thème que nous pensions abordés. Nous commençons par un thème et par la suite nous suivions le déroulement de l'entretien selon les thèmes abordés par les participantes. Si l'un des thèmes que nous avions noté revenait, nous abordions la question plus en profondeur. De plus, ces thèmes nous permettant de relancer la discussion si nécessaire.

⁸⁰ Atelier réalisé à *La Casa de Panchita* où toutes les participantes des entretiens de groupes étaient et qui portait sur les relations de travail.

- c. Si oui, comment?

5) Relation avec la famille

- a. Avec qui parlent-elles le plus?
- b. Avec qui règlent-elles les questions en lien avec les tâches domestiques?
- c. Qui les payent?

APPENDICE 2 : QUESTIONNAIRE UTILISÉ POUR LE PROFIL DES PARTICIPANTES

CUESTIONARIO: PERFIL DE LAS PARTICIPANTES

"Comunicación, poder y cultura: Mirada de las trabajadoras del hogar a Lima sobre sus relaciones de trabajo"

NOMBRE: _____

EDAD: _____

ORIGEN:

Departamento de nacimiento y de niñez: _____

Si es el caso, edad de llegada en Lima: _____

FAMILIA Y ESTADO CIVIL:

Parientes en la ciudad de Lima: ☐ Si ☐ No

Estado conyugal:

☐ Soltera ☐ Con pareja ☐ Casada ☐ Divorciada ☐ Viuda

Tiene hijos/ hijas? : ☐ Si ☐ No

Si es el caso, cuantos/cuantas? _____

TRABAJOS:

Edad del primer trabajo o de la primera casa, a parte de la de sus padres donde ayudado con las tareas domésticas: _____

En cuantas casas has trabajado: _____

Modalidad de trabajo:

Ahora trabajas como: Cama adentro ☐ Cama afuera ☐

Alguna vez has trabajado como: Cama adentro ☐ Cama afuera ☐

Actividades realizadas en el último trabajo:

- Limpieza si no
- Lavandería si no
- Cuidado de niños si no
- Cocina si no
- Cuidado de persona mayor si no
- Otro _____

Cuantas personas en la familia del último trabajo: _____

De este número, cuántos son/ niños: _____

EDUCACION:

Nivel de educación:

- Nunca asistió a la escuela ☐
- Primaria incompleta ☐
- Primaria completa ☐
- Secundaria incompleta ☐
- Secundaria completa: ☐
- Superior técnico incompleto ☐
- Superior técnico completo ☐
- Superior universitario incompleto ☐
- Superior universitario completo ☐

APPENDICE 3 : TABLEAU DES CATÉGORIES RESSORTIES DANS L'ANALYSE

Liste des stratégies (1^{ère} analyse)

Stratégies verbales indirectes:

- Stratégies humoristiques
- Stratégies de persuasion affective
- Stratégies de représentation (voix haute)

Stratégies de communication directe:

- Stratégies de préparation pré-communication
- Stratégies d'éducation des employeur(e)s

Stratégies de réseautage:

- Réseautage intragroupe
- Réseautage extra-groupe

Stratégies de communication non-verbale:

- Stratégie silencieuse
- Stratégie de retrait
- Stratégie « Quitter l'emploi »
- Stratégie du regard
- Stratégie d'action planifiée

Obstacles communicationnels :

- Dédoublément du rôle d'employeur
- Relations pseudo-familiales
- Relations interculturelles et discrimination
- Normes sociales et pression à la conformité

Facteurs contextuels :

- Présence de d'autres personnes
- Temps en service pour la même famille
- Expérience de travail
- Origine ethnique des employeurs
- Lieu de la communication

BIBLIOGRAPHIE

Agger, Ben. 1992. *Cultural Studies as Critical Theory*. London-Washington, The Flamer Press, 213 p.

Aguirre, Carlos. 2005. «Silencios y ecos: La historia y el legado de la abolición de la esclavitud en Haití y Perú ». Université d'Oregon. PDF. 37 pages.

Asante, Molefi K., Yoshitaka Miike et Jing Yin. 2008. *The global intercultural communication reader*. New York: Routledge. 346 p.

Asociación Grupo de Trabajo Redes (AGTR). 2005. *Las ciudadanas más marginadas*. Lima. 123 pages.

Barrig, Maruja. 2001. «Hágase en mí según tu palabra: el servicio doméstico» Chapitre 2 in Barrig, Maruja. *El mundo al revés: imágenes de la Mujer Indígena*. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Buenos Aires, Argentina. p.33-45. PDF. En ligne. < <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/barrig/p2.pdf> > Consulté le 20 juin 2012.

Boisvert, Daniel, François Cossette et Michel Poisson. 1995. *Animation de groupes approche théorique et pratique pour une participation optimale*. Coll. «Communication et société». Cap Rouge: Presses inter universitaires.

Borgeaud-Garciandia et Bruno Lautier. 2011. «La personnalisation de la relation de domination au travail : les ouvrières des maquilas et les employées domestiques en Amérique latine » in *Actuel Marx* no 49, *Travail et domination*, p.104-118. Presses Universitaires de Frances.

Boutin, Gérald. 1997. *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec

Bourdieu, Pierre, et Alain Accardo. 1993. *La Misère du monde*. Paris: Éditions du Seuil.

Brennan, Hannah. 2010. *Trabajo en servicio doméstico: Capacitación laboral y agencias de empleo*. Asociación Grupo de Trabajo Redes. Lima. 84 pages.

Chaney, Elsa et Mary García Castro. 1993. *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada. Trabajadoras del hogar en América Latina y Caribe*. Caracas: Nueva Sociedad. 425 p.

Corilla Melchor, Ciro. 2002. «Cofradías en la ciudad de Lima, siglos XVI y XVII: Racismo y conflictos étnicos » in Carrillo S., Cecilia. *Etnicidad y Discriminación Racial en la Historia del Perú*. Lima. Pontifica Universidad Catolica del Perú. p. 11-34.

Des Aulniers, Luce. 2011. Notes de cours COM8123 : Cours sur les Cultural Studies. Session Hiver 2011, Maîtrise en communication, Université du Québec à Montréal.

Destremau Blandine et Bruno Lautier. 2002 « Introduction : Femmes en domesticité. Les domestiques du Sud, au Nord et au Sud ». In: *Tiers-Monde*. tome 43 n°170. *Femmes en domesticité. Les domestiques du Sud, au Nord et au Sud*. (sous la direction de Blandine Destremau et Bruno Lautier). pp. 249-264. En ligne.

<http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/tiers_12938882_2002_num_43_170_1593> Consulté le 28 septembre 2011

Dorlin, Elsa. 2009. *Sexe, race, classe : pour une épistémologie de la domination*, 1re éd. Paris: Presses universitaires de France

Dorlin, Elsa. 2008. *Sexe, genre et sexualités : introduction à la théorie féministe*, 1re éd. Paris: Presses universitaires de France. (verifier avec recceuil de texte)

Dorlin, Elsa. 2005. «De l'usage épistémologique et politique des catégories de «sexe» et de «race» dans les études sur le genre». En ligne

<http://www.cip-idf.org/IMG/pdf/De_l_usage_des_cathegories_de_sexe_et_de_race.pdf> Consulté le 11 avril 2011.

D'Souza, Anna. 2010. « Le travail domestique sur la voie du travail décent : rétrospective de l'action de l'OIT. » Document de travail du Bureau de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) pour l'égalité des hommes et des femmes. Genève. En ligne. <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_142906.pdf> Consulté le 11 novembre 2011.

Falquet, Jules. 2010. *Le sexe de la mondialisation : genre, classe, race et nouvelle division du travail*. Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.

Falquet, Jules. 2008. *De gré ou de force : les femmes dans la mondialisation*. Paris: La Dispute.

Foucault, Michel. 1976. *Histoire de la sexualite*. Coll. «Bibliothèque des histoires». Paris: Gallimard.

Galerand, Elsa, Francine Descarries et Danièle Kergoat. 2007. *Les rapports sociaux de sexe et leur (dé)matérialisation retour sur le corpus revendicatif de la marche mondiale des femmes de 2000*. Montréal Saint-Quentin-en-Yvelines: Université du Québec à Montréal ; Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines. En ligne. <<http://www.archipel.uqam.ca/2456/>>.

Hall, Stuart, 2007. *Identités et cultures : Politiques des Cultural Studies*. Paris, Éditions Amsterdam, 327 p.

Hall, Stuart, David Morley, et Kuan-Hsing Chen. 1996. *Stuart Hall: critical dialogues in cultural studies*. Routledge. 527 p.

Harding, Sandra G. 2004. *The feminist standpoint theory reader: intellectual and political controversies*. New York: Routledge. 379 p.

Hartsock, Nancy C. M. 1998. *The feminist standpoint revisited and other essays*. Boulder, Col.: Westview Press. 262 p.

Internet Encyclopedia of Philosophy. IEP. 2011. «Feminist Standpoint Theory». En ligne. <<http://www.iep.utm.edu/fem-stan/>> Consulté le 11 novembre 2011.

Instituto Nacional de Estadística e Informático (INEI). 2008. «Perú: Migraciones Internas 1993-2007. Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales. Lima. 165 pages.

Juteau, Danielle. 1999. *L'ethnicité et ses frontières*. Coll. «Trajectoires sociales». Montréal: Presses de l'Université de Montréal.

Kergoat, Danièle. 2009. « Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux » In *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, sous la dir. de Elsa Dorlin, p.111-125. Paris : Presses Universitaire de France

Kuznesof, Elizabeth. 1993. «Historia del servicio doméstico en la América hispana (1492-1980)» in Chaney, Elsa et Mary García Castro. 1993. *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada. Trabajadoras del hogar en América Latina y Caribe*. Caracas: Nueva Sociedad. p.25-37 pages.

Lautier, Bruno. 2002. « Les employées domestiques latino-américaines et la sociologie : tentative d'interprétation d'une bévée. » in *Travail des hommes, travail des femmes : le mur invisible*. Coll. «Cahiers du genre, no 32», p.137-160. Paris: L'Harmattan

Le Moigne, Jean Louis. 1995. *Les épistémologies constructivistes*. Coll. «Que sais-je? ; 2969». Paris: Presses universitaires de France.

Lévano Medina, Diego E. 2002. « De castas y libres. Testamentos de negras, mulatas y zambas en Lima Borbónica 1740-1790 » in Carrillo S., Cecilia. *Etnicidad y Discriminación Racial en la Historia del Perú*. Lima. Pontifica Universidad Catolica del Perú. p.127-145

Ludec, Nathalie. 2002. « De la campagne à la ville : les employées domestiques à México. » *Migrations en Amérique Latine : La vision de l'autre*. En ligne. No 4. <<http://alhim.revues.org/index499.html>> Consulté le 26 septembre 2011.

Madriz, Esther I. 1998. « Focus Groups with lower socioeconomic status latina women ». *Qualitative Inquiry*. No 4. March. p. 114-128. En ligne. <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_157837.pdf> Consulté le 11 novembre 2011.

Mattelart, Armand et Erik Neveu. 2003. *Introduction aux Cultural Studies*. Paris, La Découverte, 121 p.

Mattelart, Armand et Erik Neveu. 1996. «Cultural Studies' Stories : La domestication d'une pensée sauvage?» *Réseaux* N°80, CENT. En ligne.
< <http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/reseaux-cnet/80/01-matte.pdf> >, 45 p. Consulté le 13 février 2011.

Martin, Judith N. et Thomas K. Nakayama. 2010. *Intercultural communication in contexts*, 5th. New York: McGraw-Hill Higher Education. 500 p.

Martuccelli, Danilo. 1999. *Sociologies de la modernité l'itinéraire du XXe siècle*. Coll. «Collection Folio/essais ; 348». Paris: Gallimard.

Macassi Leon, Ivonne. Sd. *Regímenes jurídicos sobre trabajo doméstico remunerado en Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela*. Articulacion Feminista Marcosur (AFM) et Oxfam. Serie Derechos Laborales. 97 p.

Miles, Matthew B., A. M. Huberman et Jean-Jacques Bonniol. 2003. *Analyse des données qualitatives*, 2e éd. Coll. «Méthodes en sciences humaines». Bruxelles: De Boeck Université.

Milosavich Tupác, Diana et al. (Ed.) 2009. *Mujer y empleo: Buscando la igualdad: Perú, Paraguay, Colombia, Argentina*. Centro de la mujer peruana Flora Tristan. Lima. 190 pages.

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. MTPE. 2008. « Perú: Distribución de los trabajadores del hogar según diversas variables, 2004-2008 ». In *Trabajo transformación concertada: Estadísticas*. En ligne.
<<http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=367&tip=358>>. Consulté le 11 novembre 2011.

Moon, G. Dreama. 2008. « Critical Reflections on Culture and Critical Intercultural Communication » in *The Handbook of Critical Intercultural Communication*, sous la dir de Nakayama, Thomas K. et Rona Tamiko Halualani, p.34-52. Chichester: Wiley-Blackwell

Organisation Internationale du Travail. OIT. 2010. « Travail domestique, Note d'information 4 : Estimations mondiales et régionales concernant les travailleurs domestiques ». En ligne. <http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_159558.pdf> 12p. Consulté le 20 novembre 2011.

Orbe, Mark P. 1998. *Constructing co-cultural theory an explication of culture, power, and communication*. Thousand Oaks, Calif.: Sage. 159 p.

Organisation Internationale du Travail (OIT). 2011. « El Trabajo Doméstico Remunerado en América Latina y el Caribe : Un trabajo decente para las trabajadoras domésticas remuneradas del continente ». Notas OIT. 4 pages.

Orbe, Mark P. 1998.b « From the Standpoint(s) of Traditionally Muted Groups : Explicating A Co-cultural Communication Theoretical Model. » Vol 8, no 1. p.1-26 *Communication Theory*. En ligne.. In Wiley Online Library.

< <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-2885.1998.tb00209.x/pdf> > Consulté le 26 septembre 2011.

Orbe, Mark P. 1996. « Laying the foundation for co-cultural communication theory: An inductive approach to studying "non-dominant" communication strategies and the factors that influence them » *Communication Studies* No 47 (3), p.157-176. En ligne.

< http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3669/is_199610/ai_n8742606/ > Consulté le 11 novembre 2011.

Paillé, Pierre, et Alex Mucchielli. 2003. *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Coll. «Collection U». Paris: A. Colin.

Pereira, Milena et Hugo Valiente. 2007. *Regímenes jurídicos sobre trabajo doméstico remunerado en los estados del Mercosur*. Articulación Feminista Marcosur (AFM) et Oxfam. Serie Derechos Laborales. Montevideo, Uruguay. 96 pages.

Scrinzi, Francesca. 2007. « Quelques notions pour penser l'articulation des rapports sociaux de sexe, de "race" et de classe et de sexe », in Jules Falquet, Jane Freedman, Francesca Scrinzi et Aude Rabaud (dir.), *Femmes, genre, migrations et mondialisation*. Les Cahiers du CEDREF, no 16, p 81-97.

Scrinzi, Francesca. 2004. « Ma culture dans laquelle elle travaille : Les migrantes dans les services domestiques en Italie et en France ». *Genre travail et migration en Europe*. Les cahiers du CEDREF, no 12. p.137-162. En ligne. < <http://cedref.revues.org/554> > Consulté le 2 juillet 2010.

Soares, Angelo, et Christine Corbeil. 1997. *Stratégies de résistance et travail des femmes*. Montréal: L'Harmattan.

Rivoldi Nicolini, Rosario. 2002. « El uso de la vía judicial por esclavas domésticas en Lima al fines de siglo XVIII y principios del siglo XIX » in Carrillo S., Cecilia. *Etnicidad y Discriminación Racial en la Historia del Perú*. Lima. Pontifica Universidad Catolica del Perú. p. 146-171.

Schellekens, Thea et Anja Van der Shoot. 1993. «Trabajadoras del hogar en Perú: el difícil camino a la organización » in Chaney, Elsa et Mary García Castro. 1993. *Muchacha, cachifa, criada, empleada, empregadinha, sirvienta y... más nada. Trabajadoras del hogar en América Latina y Caribe*. Caracas: Nueva Sociedad. p. 256- 267.

Valenzuela, María Elena et Claudia Mora (ed.) 2009. *Trabajo doméstico: Un largo camino hacia el trabajo decente*. Organisation Internationale du Travail. Santiago. 304 pages.

Watzlawick, Paul, Donald de Avila Jackson et Janet Helmick Beavin. 1972. *Une logique de la communication*. Paris: Éditions du Seuil. 280 pages.

Saint-Charles, Johanne. 2010. Organisation dans un groupe. Note du cours COM1090. UQAM.

Renaud, Lise. 2005. «Modèle du façonnement des normes par les processus médiatiques». In *Communication : Horizons de pratiques et de recherche*, sous la direction de Pierre Mongeau et Johanne Saint-Charles, p. 235-254. Québec : Presses de l'Université du Québec.